

# ВНЕДРЕНИЕ КАТАЛОГА УСЛУГ

Проблемы и выгоды

# Рассматриваемые темы

- Что такое каталог услуг
  - Перечень услуг для всего бизнеса
  - Состав услуги для бизнес-пользователей
- Выгоды формирования каталога услуг
  - Прозрачность затрат
  - Полное понимание заказчиком состава предоставляемых сервисов
- Если нет процесса управления каталогом услуг
- Состав процесса управления каталогом услуг
  - Управление потребностями
  - Формирование требований к сервису
  - Создание KPI по сервису
- Проблемы создания каталога услуг
  - Отсутствие понимания у руководства компании
  - Отсутствие ресурсов
  - Невозможность планирования
  - Отсутствие процессов операционного управления
  - Недостаток квалификации управленцев

# Что такое каталог услуг

База данных или структурированный документ с информацией о всех используемых (live) IT сервисах, включая сервисы, предлагаемые для внедрения (available for deployment). Каталог сервисов – это только часть портфеля сервисов, публикуемая для заказчиков и используемая для продажи и предоставления им IT сервисов. Каталог сервисов включает в себя информацию о поставщиках, ценах, точках контакта, порядке и требуемых процессах поддержки.



# Каталог услуг для бизнеса

- ◎ Каталог услуг для бизнеса
  - Общий перечень всех услуг, предоставляемых от IT бизнесу
  - Формируется на основании портфеля сервисов
  - Состоит из перечня услуг, их спецификаций и допустимых параметров (перечень уровней сервиса)
  - Формируется в виде подписываемого документа
  - Может быть утвержден в устной форме

# Каталог услуг для пользователей

- ⦿ Состав каждой услуги, предоставляемых пользователям
  - Может иметь разные уровни в зависимости от потребностей разных бизнес- подразделений
- ⦿ Параметры сервиса
  - Время/место предоставления
  - Доступность
  - Время выполнения запросов
- ⦿ Спецификации сервиса
  - Конфигурационные элементы, входящие в состав сервиса
  - Перечень поддерживающих организаций (при отсутствии централизованного SD)
  - Контактные данные поддерживающих организаций

# Формирование портфеля сервисов



# Выгоды формирования каталога услуг

- ◎ Прозрачность затрат
  - Учет и контроль прямых затрат
  - Учет и контроль косвенных затрат
  - Уменьшение риска излишних затрат
  - Контроль за задействованными мощностями
  - Контроль за персоналом
  - Возможность сокращения затрат через уменьшение уровня предоставляемого сервиса
- ◎ Полное понимание заказчиком состава предоставляемых сервисов
- ◎ Контроль за исполнением со стороны заказчика
- ◎ Переход на бизнес-модель отношений между заказчиком и исполнителем

# Заключение договоров на обслуживание

- Формирование требований к поставщикам услуг
- Оформление и контроль за проведением конкурсов
- Фиксация параметров качества для поставщиков
- Контроль за соблюдением условий
- Состав услуг и учет элементов инфраструктуры, переданных в обслуживание

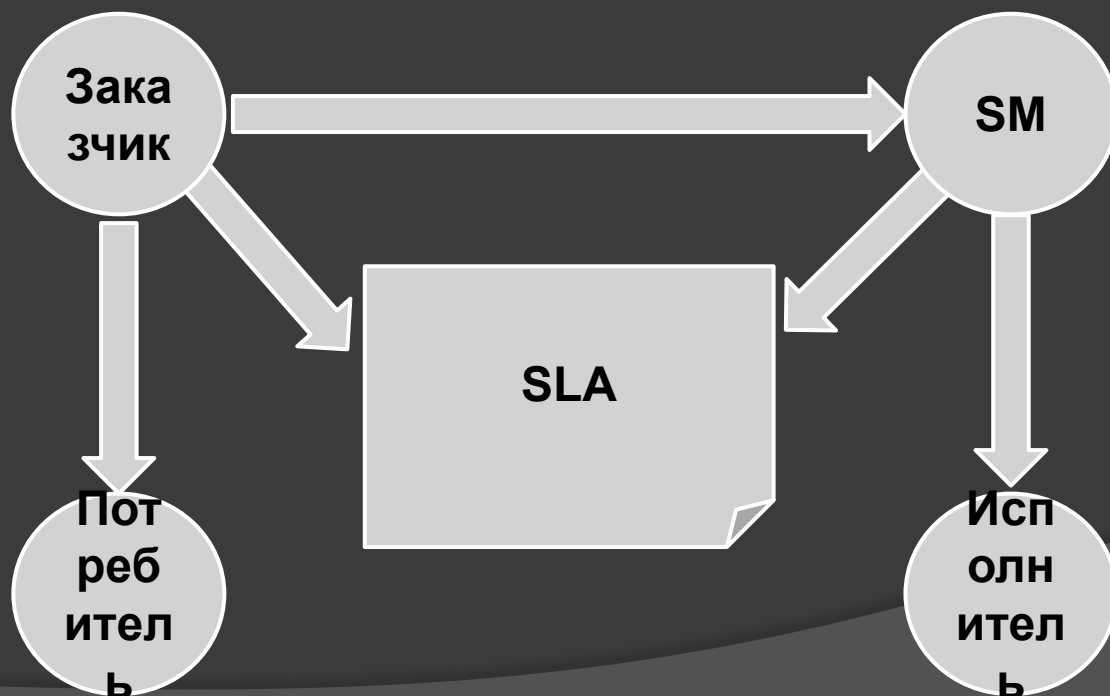


# Если нет процесса управления каталогом услуг

- ⦿ Требования заказчика неизвестны
- ⦿ Требования заказчика невыполнимы
- ⦿ Выполнение требований не контролируется
- ⦿ Невыполнение требований не имеет последствий
- ⦿ Деятельность не систематизирована
- ⦿ Результат- заказчик НЕДОВОЛЕН

# Состав процесса управления каталогом услуг

- Управление потребностями
  - Формирование требований к сервису
  - Создание KPI по сервису



# Проблемы создания каталога услуг

- ⦿ Отсутствие понимания у руководства компании
- ⦿ Отсутствие ресурсов
- ⦿ Невозможность планирования
- ⦿ Отсутствие процессов операционного управления
- ⦿ Недостаток квалификации управленцев

# Стадии внедрения

- ◎ Аудит
  - Анализ существующих сервисов
  - Проведение интервью с исполнителями и ответственными лицами
  - Формирование требований сервисам
  - Согласование требований
- ◎ Разработка проектной документации
  - Создание документа, описывающего сервисы
  - Создание спецификаций и допустимых параметров сервисов
  - Создание инструкций для заказчиков и исполнителей
- ◎ Автоматизация внедренных процессов
  - Внедрение системы автоматизации в соответствии с документацией

# Результаты внедрения

- ◎ Определение показателей KPI
  - KPI (Key Performance Indicator) - ключевые показатели эффективности. Могут относиться к результатам деятельности, качеству, затратам и т. д.
- ◎ Контроль KPI
  - Внедрение автоматизированных процедур позволяет контролировать качество и выполнение работ по объективной шкале
- ◎ Внедрение BSC по процессам
  - BSC (Balanced Score Card) - сборник показателей по всем процессам, сотрудникам, затратам и т. д. Внедрение системы BSC позволяет контролировать достижение целей, например, сокращение организационных затрат.



# Вопросы?

**ООО «ISS-Advance»**

Саксаганского, 133а

Киев, Украина

+380 99 556 08 20

[ank@iss-advance.com](mailto:ank@iss-advance.com)

