



ITSM «от Анапы до Златоуста»

Избранные наблюдения из опыта
внедрения ITSM процессов в компаниях с
развитой региональной сетью

Александр Тараторин

Классический подход

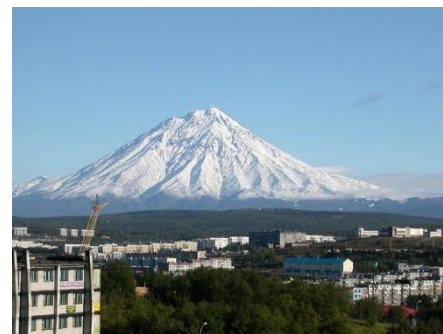
- Жесткая централизация = эффективность
- Региональная специфика – миф
- Отсутствие вертикали управления ведет к анархии
- Меньше прав на местах – меньше риск получить «удельные княжества»



Специфика? Разные миры!

Что отличает регионы от Москвы и друг от друга?

- Личности в бизнес-подразделениях и ИТ
- География
- Локальные инициативы и активности
- Особенности региональных регуляторов и клиентов



Герой нашего времени

Типы руководителей
регионального ИТ:

- «Князь»
- «Человек системы»
- «Аккаунт»
- «Подпольщик»
- «Подвижник»



Будущее определяется сегодня

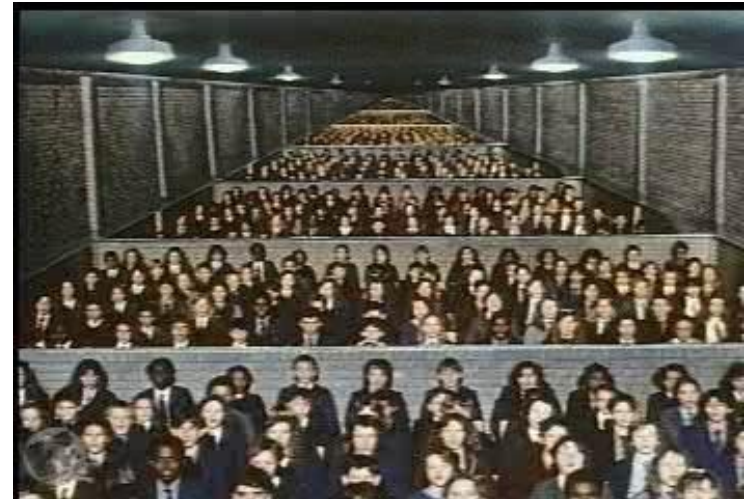
- Вовлечение участников процесса в принятие решений по будущему процессов – залог их проактивной позиции
- Скептики и критики тоже полезны, но в правильный момент
- «Генеральная линия» должна быть определена заранее и постоянна



Винтики или рычаги?

Невозможно управлять из одной точки большим распределенным коллективом, не объединенным общими целями

- Функции локальных менеджеров не должны ограничиваться администрированием персонала
- Делегирование ответственности по-настоящему работает только при делегировании полномочий и технических возможностей



Проще! Еще проще!

Большие регламенты – не гарантия эффективного выполнения процесса

- Сложные элементы в распределенной среде могут не работать или работать по-разному
- Часто лучше упростить процесс, чем пытаться заставить исполнять его в более сложном варианте
- Наставничество может дать больший эффект, чем формальное обучение



Измерение на расстоянии

Не все KPI работают одинаково, особенно в распределенной среде

- С ростом расстояния растут возможности для обмана системы
- Взаимоотношения с клиентами для регионального ИТ важнее, чем технические показатели
- Не стоит злоупотреблять соревнованиями



Верните людям возможность творить!

- Больше процессов - больше рутины на местах
- Всегда есть интересные задачи, которыми можно и нужно «делиться»





Спасибо за внимание!