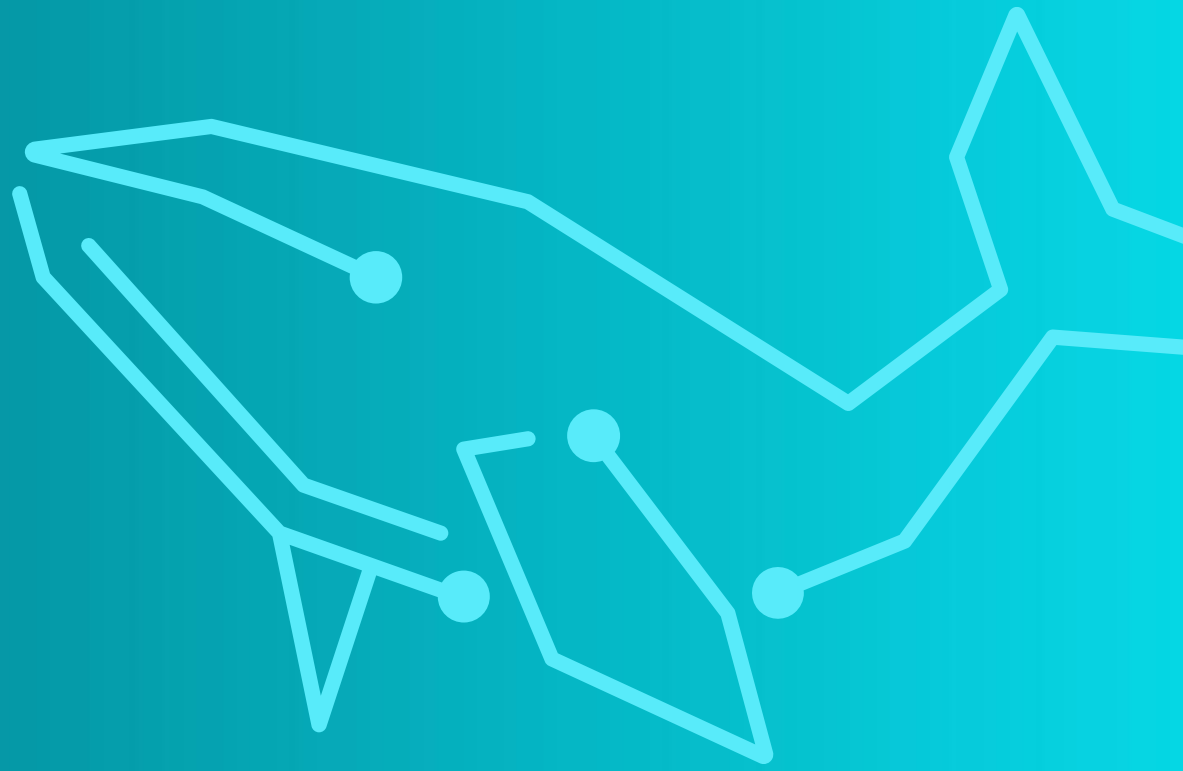
КИТ КОРПОРАТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

www.kit77.ru

Изменение процесса приоритезации ИТ заявок



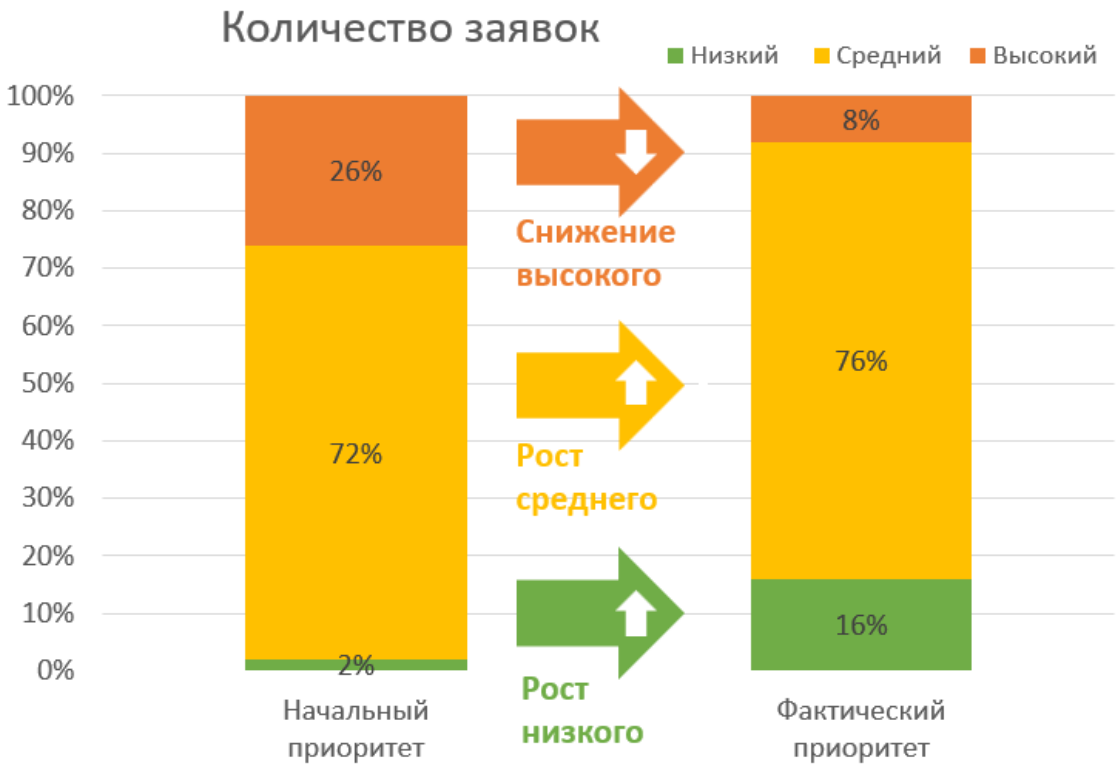
РУСКЛИМАТ

www.rusklimat.ru

КИТ — ПЕРВЫЕ
В ОКЕАНЕ ТЕХНОЛОГИЙ

Проблемы текущего процесса приоритезации

- Пользователи **выбирают** приоритет исключительно на своих **ощущениях, подразумевая срочность**
- Пользователи **не имеют понятного описания** что включает в себя тот или иной приоритет
- По ~ **40% заявок** приоритет снижается на стадии классификации
- Пользователь **не информируется** о снижении приоритета и причинах



В результате:

! Негатив со стороны бизнеса

! Неэффективное распределение ресурсов ИТ

К чему хотим прийти:

Правила определения приоритета **понятны** и прозрачны для бизнеса и ИТ

Учитывается реальная заявленная **срочность заявок** при определении приоритета

Причины изменения приоритета заявок **понятны** как бизнесу так и ИТ

Пользователи **информируются** об изменении приоритета и причинах

КИТ КОРПОРАТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

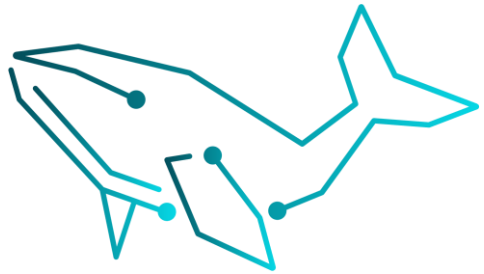
РУСКЛИМАТ

Целевой подход определения приоритета

Приоритет базируется на двух ключевых показателях – **срочность и влияние**, что обеспечивает объективность и прозрачность оценок

Срочность это то, как быстро вам нужно решение проблемы, чтобы продолжить работу с учетом ситуации на месте

Влияние оценивается по числу затронутых пользователей и подразделений, что помогает распределить ресурсы поддержки



Матрица приоритета на основе срочности и влияния

КИТ КОРПОРАТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

РУСКЛИМАТ

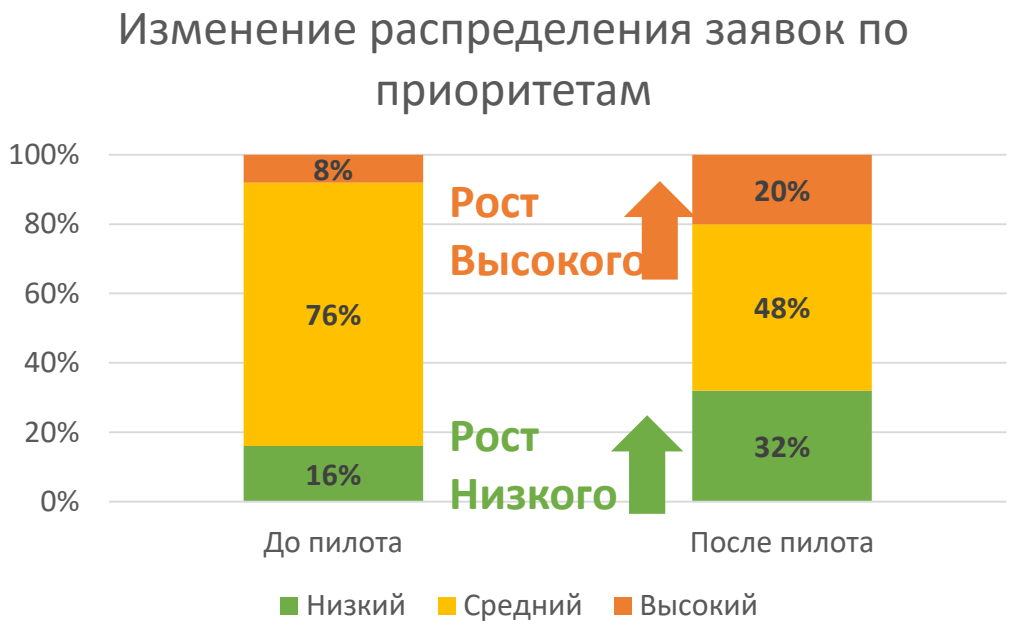
Влияние / Срочность	Влияет на работу нескольких отделов или БЕ	Влияет на работу 2х и более пользователей	Влияет на работу одного пользователя
Нет обходного решения, решение нужно в течении нескольких часов	1	2	3
Есть обходное решение, работа возможна, но с затруднениями	2	3	3
Есть стабильное обходное решение не влияющее на работу	3	3	4

Перекрёстная таблица вычисления приоритета от 1 приоритета (критического) до 4 приоритета (низкого).

Пилотирование целевого процесса

Условия пилота:

- 300 заявок
- 3 услуги: 1С Бухгалтерия, 1С ЗУП, 1С Розница
- Период – 1 месяц (с 1 октября)



Результаты:

- Снижение количества заявок с измененным приоритетом: **40% -> 12%**
- Рост заявок «Высоко» и «Низкого» приоритета показывает реальный переток заявок на основании желаний пользователей
- По части ИТ сервисов реализуется риск снижения SLA

Общие выводы

Пользователи делают более осознанный выбор влияния и срочности

Приоритет был изменен только для 12.5% заявок

Пользователи информируются об изменениях Влияния или Срочности

Запланировано поэтапное масштабирование на все ИТ услуги: сначала базовые сервисы, затем остальные. Срок: до 21 ноября.

План по масштабированию

Масштабирование на все ИТ услуги:

- Этап 1: базовые сервисы – уже реализовано
- Этап 2: все остальные сервисы – до 21 ноября

Стратегия информирования:

- Регулярные обучающие рассылки для пользователей в почте
- Баннер на портале SD
- Через неформальные чаты с ТОП менеджерами

Мониторинг отклонений через:

- Еженедельный контроль работы ИТ с новым функционалом
- Еженедельный мониторинг ключевых показатель уровня сервисы: SLA, CSI
- Регулярные внутренние ИТ комитеты (1 раз в 2 недели) для сбора обратной связи и анализа статистики