

Управление ИТ-услугами и его качество

Давлеткиреева Лилия
Зайнитдиновна



Вопрос 1

- Что оказало на бизнес-процессы наибольшее влияние?



Вопрос 2

- В связи с чем появились процессы управления ИТ-услугами?



Вопрос 3

- Часто организации в значительной степени зависят от ИТ-услуг.
- Какова форма данной зависимости?



Вопрос 4

- Главная цель ИТ-специалистов – поддержка ИТ-услуг?

Пример

- Перед покупкой любого продукта в магазине, мы обычно оцениваем его качество по внешнему виду, пригодности и надежности. В магазине у покупателя немного возможностей повлиять на качество продукта из-за того, что он уже произведен на фабрике. Путем тщательного контроля производства изготовитель будет стараться поставлять продукцию с одинаковым Уровнем Качества.
 - В этом примере изготовление, продажа и потребление выступают отдельными друг от друга этапами.



Вопрос 5

- В чем разница процесса производства продукции от процесса предоставления ИТ-услуг?



Определение

- *Процесс предоставления услуги — это сочетание производства и потребления, в котором поставщик и заказчик участвуют одновременно.*



Вопрос 6

- Отвечает ли услуга связанным с ней ожиданиям?



Вопрос 7

- Могу ли я ожидать получение такой же услуги в следующий раз?



Вопрос 8

- Предоставлена ли услуга по разумной цене?

Пример

- В ресторане официант вначале расскажет о меню и при подаче нового блюда поинтересуется, все ли нормально.
- Официант активно координирует спрос и предложение на протяжении всего времени посещения ресторана клиентом, а затем использует полученный опыт для улучшения обслуживания других посетителей.



Определение

- **Качество услуги** — это показатель того, насколько услуга отвечает требованиям и ожиданиям заказчика.



Вопрос 9

- Качество ИТ-услуги для одного заказчика – это качество и для другого?

Ответ

- Для обеспечения качества поставщик должен постоянно оценивать, как услуга воспринимается заказчиком, и что клиент ожидает получить в будущем.
- Что для одного заказчика является обычным, для другого будет чем-то особенным.
- В конечном итоге заказчик может привыкнуть к тому, что в самом начале считалось особенным.
 - Результаты оценки можно использовать для определения того, нужно ли модифицировать услугу, предоставлять ли заказчику больше информации о ней или стоит изменить ее цену.

Определение

- *Качество — это совокупность характеристик продукта или услуги, которые формируют способность продукта удовлетворять сформулированные и подразумеваемые потребности (ISO-8402).*



Вопрос 10

- Что такое «разумная цена»?



Вопрос 11

- Что означает «обеспечение постоянного качества»?

Пример

- Ресторан должен закупать свежие продукты, поварам нужно работать вместе для достижения хорошего общего результата, и обслуживающий персонал, по возможности, должен иметь одинаковый профессиональный уровень.
- Ресторану будет присвоено только три звезды, если высокое качество обслуживания будет непостоянным. Ситуация не всегда бывает такой стабильной: обслуживающий персонал может быть разным по своей профессиональной подготовке, хорошее мнение на рынке может меняться, повара могут уйти и открыть свои рестораны.
- Обеспечение стабильно высокого качества предполагает скоординированную работу всех элементов: чем лучше и быстрее работает кухня, тем быстрее обслуживаются посетители.

ВЫВОДЫ

- При предоставлении услуг общее качество обслуживания складывается из качества составляющих процессов, которые вместе образуют услугу.
- Составляющие процессы формируют цепочку, звенья которой влияют одно на другое и на качество услуги в целом.
- Для эффективной координации составляющих процессов требуется не только адекватное качество при выполнении каждого процесса, но еще и качество согласования процессов между собой.

Совет дня!

- Есть люди, которые не совершают ошибок.
Это те, за кого думают другие.
 - Отрицательный результат – тоже результат!

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**
