



Как сервисный подход помогает стать востребованным специалистом

Дмитрий Мельников

Какие выгоды для Вас



Оно везде есть,
но его как бы нет...



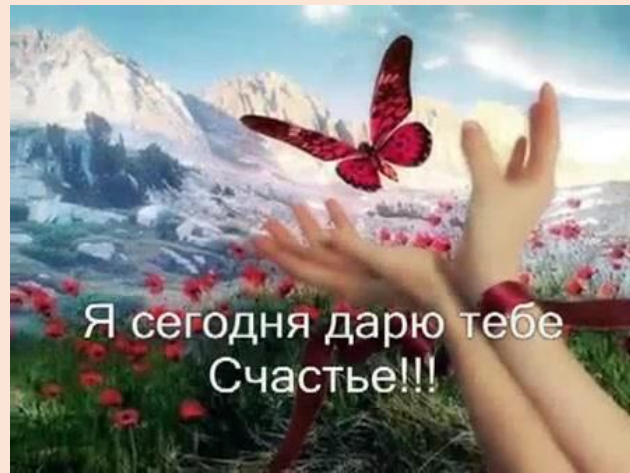
Ничего не продаю



Блюда, приготовленные
своими руками

Про счастье

- Счастье как удовлетворенность сегодняшним днем и вера в завтрашний
- Счастье как фактор безопасности
- Счастье как душевный и физический комфорт
- Счастье как товар
- Счастье как объект продаж



Это существует уже сейчас, просто не вполне сформулировано

Называют имена: **Стив Джобс, Илон Маск, Ричард Бренсон**

Специалист по счастью - это профессия



Одна из востребованных профессий будущего

Для Вас это важно, потому что

Бизнесу нужен партнер



Мало быть хорошим специалистом



Клиент (внешний и внутренний) уже не тот



Такая «картина мира» – не устраивает!

ИТ



Help
911
112
SD

Бизнес-критические
процессы

VIP - пользователи

Инфраструктура

Прочие
процессы

Рутина

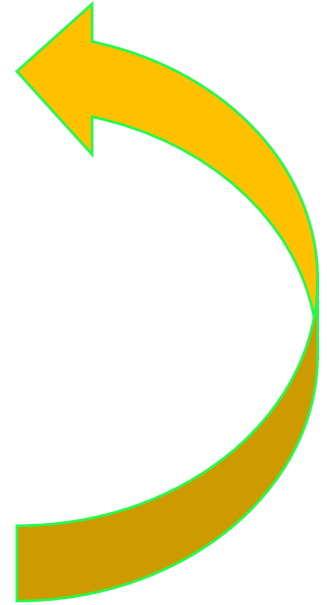
Наша «картина мира»



Процесс 1
(оптимизирован)

Процесс 2
(оптимизирован)

Процесс N
(оптимизирован)



Прочие процессы



Рутина

Желательная «картина мира»

ИТ



S

Бизнес-критические
процессы

L

VIP - пользователи

A

Инфраструктура

Процесс 1
(оптимизирован)

Процесс 2
(оптимизирован)

Процесс N
(оптимизирован)

Прочие
процессы

Рутина

Что дает перенос процесса в сервис деск?

Оптимизация	Снижение рисков
Экономия времени	Обеспечение повторяемости действий исполнителя
Сокращение (времени, ресурсов, персонала)	Наличие возможности контроля на всех этапах
Возможность постоянного улучшения процесса за счет измерений и мониторинга	Гарантия уровня качества результата

Определение роли менеджера по счастью



Аудит рутины и изучение «климата»



Конкретизация «болевых точек»



Обоснование внесения изменений



Анализ возможности автоматизации



Реализация и регламенты



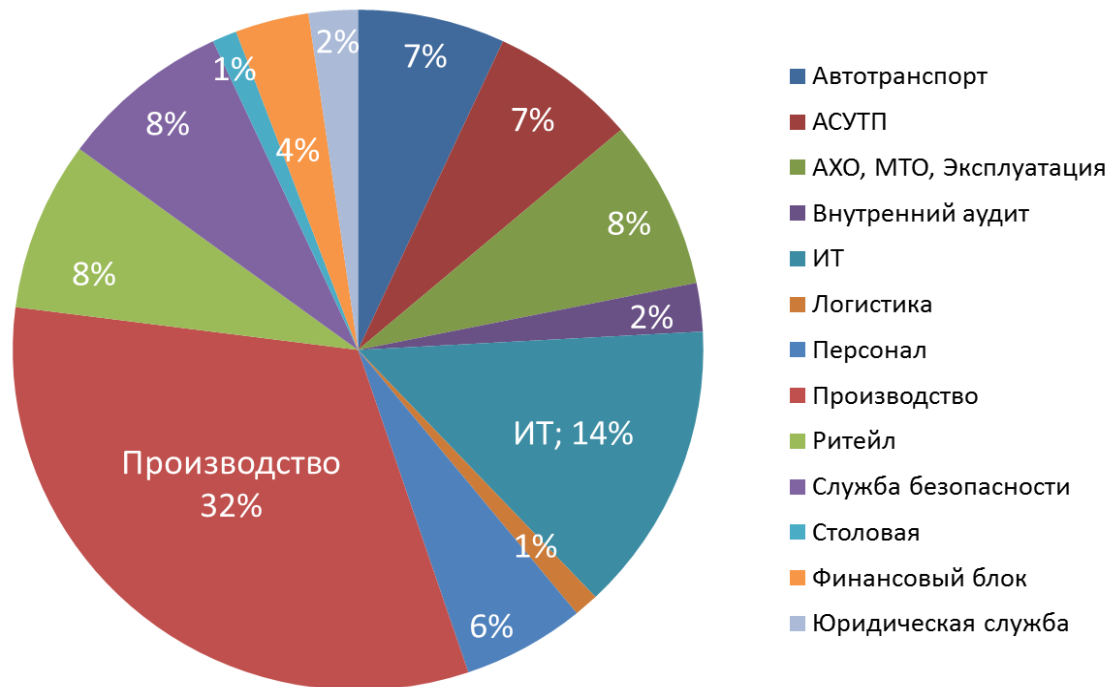
Оценка результатов и «плюшки»



Зубы себе сами лечить будете?



Кого осчастливили



Приносите счастье!

Ресурсы

Скорость

Оптимизация

Оптимизация

Оптимизация



Для Вас это важно, потому что

Текущий год объявляется годом оптимизации расходов!

Ключевая задача всех руководителей в этом году:

- искать пути оптимизации и сокращения расходов
- сокращать временные потери/простои
- устранять все причины, останавливающие поток создания ценности для клиента

Naumen Service Desk 4.9

удобные инструменты для
решения сложных задач

Инструмент позволяет:

- Повышать доступность сервисов
- Сокращать время простоев
- Повышать производительность всего бизнеса
- Снижать операционные затраты



Наша основная задача
помочь Вам
правильно сформировать и внедрить
тот инструмент,
который на данном этапе
отвечает всем потребностям
развивающегося бизнеса

Андрей Киселёв.
Директор ООО «КвадроСофт»

**ИТ менеджер –
менеджер по счастью!**

**Хотите дарить счастье?
Хотите быть счастливыми?**

Все в ваших руках!