6 шагов для автоматизации сервисных служб

1 шаг — Найти смежные подразделения, которым нужна автоматизация

- [ ] Узнать, какие сервисные службы (АХО, HR, бухгалтерия и др.) хотят автоматизировать свои процессы
- [ ] Донести ценность, что смежные подразделения могут использовать единую ИТ-систему
- [ ] Продемонстрировать, как система помогает вашему подразделению решать задачи

2 шаг — Предоставить помощь и наставничество смежным подразделениям на начальном этапе автоматизации

- [ ] Помочь разобраться в системе
- [ ] Консультировать по всем возникающим вопросам
- [ ] Узнать, какие возникают сложности
- [ ] Учитывать пожелания сотрудников к системе

3 шаг — Самостоятельно провести настройки в системе ← или → Подключить каталог с готовой витриной услуг от вендора

Самостоятельно провести настройки в системе

- [ ] Добавить новые сервисы и услуги в каталог
- [ ] Выдать лицензии и права доступа
- [ ] Создать команды
- [ ] Детализировать SLA

или

Подключить каталог с готовой витриной услуг от вендора

- [ ] Обратиться в службу поддержки вендора за настройками
- [ ] Получить готовый каталог и все необходимые инструкции

4 шаг — Обучить руководителей смежных подразделений работать в системе

- [ ] Показать полезные отчеты и дашборды
- [ ] Показать алгоритм отслеживания ключевых метрик для оценки результативности сотрудников

5 шаг — Обучить смежные подразделения работать в системе

- [ ] Самостоятельно провести обучение
- [ ] При необходимости пройти обучающие курсы вендора

6 шаг — Получить обратную связь по итогам автоматизации смежного подразделения

- [ ] Узнать мнение сотрудников по поводу использования системы
- [ ] Выявить основные проблемы и точки роста
- [ ] Произвести необходимые доработки в системе

ITSM365