

Self Service IT: není to tak hrozné, jak to vypadá

Nevím jak vy, ale já jsem pracoval v řadě podniků, kde to trvalo celé dny nebo týdny, než jsem, jako nový zaměstnanec, dostal techniku, kterou jsem potřeboval, abych mohl pracovat. Nepochybuji o tom, že se to v mnoha organizacích stává i dnes. Ale jak roste podíl „lidu digitálního“ v pracovních silách, stává se tento scénář stále více nepřijatelným. Ještě důležitější však je, že to není jen dočasné nepohodlí, ale stává se to podnikatelským rizikem. Proč? Protože dnešní zaměstnanci očekávají, že budou moci používat při práci technologii stejným způsobem, jako v soukromém životě. To znamená libovolné přepínání mezi zařízeními a pohodlný přístup k softwaru a službám, často prostřednictvím centrálního úložiště aplikací. Pokud to není možné, budou s největší pravděpodobností hledat zaměstnání jinde.

Umožnit zaměstnancům tento druh kontroly nad technologiemi, to je pro mnoho firemní IT oddělení děsivá vyhlídka.

Začněte od uživatelů, nikoli od technologií

Povolit zaměstnancům samoobslužný přístup k technologickým nástrojům, které potřebují, znamená zásadní posun ve způsobu poskytování IT služeb uživatelům. Spíše než lokálním dodavatelem heterogenního hardwaru a softwaru se IT oddělení potřebuje stát poskytovatelem standardizovaných služeb, dodávaných a řízených centralizovaným systémem pro řízení služeb/pracovního prostoru. Proces začíná definováním portfolia služeb (potřeby byznysu, které musí IT oddělení uspokojit) a katalogu služeb (opatření v oblasti technologií, vyžadovaná pro pokrytí potřeb byznysu). Důležité je, aby jak portfolio, tak i katalog služeb vycházely z potřeb vašich zaměstnanců, ne ze zavedených zvyklostí a procesů oddělení IT. Po té, co byly definovány potřeby a služby, které lze realizovat v rámci zvoleného řešení pro řízení ITSM/pracovního prostoru, které by mělo být v ideálním případě vybavené rozhraním na úložiště aplikací, které přináší uživatelům pocit zákazníka při výběru a využívání firemních IT služeb. Toto řešení by také mělo automatizovat všechny se službou související procesy od objednání po schválení a dodání, a průběžnou údržbu a správu.

Standardizace služeb, tvorba hodnoty

Automatizace procesu je dobrá a v pořádku. Avšak automatizovat špatný proces je často horší, než ho nechat být, protože v integrovaném systému ITSM následně automaticky ovlivní ostatní procesy. Proto je tak důležité co možná nejvíce standardizovat procesy v rámci každé služby a minimalizovat tak možnost chyby.

Stejně tak je důležité, aby uživatelé pochopili, jakou hodnotu v této službě dostávají. Jestliže se k službě neváží žádné náklady ani hodnota, budou ji uživatelé libovolně zneužívat a vytvářet tak v rámci IT oddělení další nejistoty v nákladech a pracovním zatížení. Stejně tak, jestliže je cena spojena s poskytovanou službou, která nemá definované všechny aspekty, budou v ní běžní uživatelé i manažeři vidět pouze používaný hardware nebo aplikaci. Související administrace, síťové zapojení, zabezpečení, podpora, údržba a řízení budou pro ně neviditelné. V důsledku toho, se mohou pokoušet o obejití katalogu služeb, protože se jim služba bude zdát drahá a budou věřit, že ji mohou dostat jinde levněji. Oběma těmito scénářům se lze vyhnout právě centralizovaným portfoliem a katalogem služeb, které pro každou službu obsahují jasné definice ceny / výkonu.

Pět kroků k úspěšné samoobsluze

Takže jste se rozhodli. Chcete dát uživatelům postavení zákazníka IT, které očekávají a prokázat byznysu svoji hodnotu. Ať již se rozhodnete zavést uživatelskou samoobsluhu jakkoli, my v Matrixu42 se domníváme, že existuje 5 zásadních faktorů úspěchu, které je třeba mít na paměti.

1. Definovat standardizované služby

Efektivní samoobslužné podnikové IT vyžaduje, aby byly veškeré služby standardizovány okolo konkrétních scénářů použití, jako je například nástup a adaptace nového pracovníka prodeje, v každé fázi životního cyklu služby. Jakmile se toho dosáhne, dělají se mnohem snáze drobné úpravy, které mohou být v konkrétních lokalitách nezbytné, například propojení objednávek PC na místního dodavatele hardware.

2. Integrovat všechny nezbytné procesy

V ideálním případě by měli všichni - uživatelé, manažeři, a IT útvary - používat jeden systém řízení dodávek IT služeb a pracovního prostoru, který integruje všechny procesy IT a byznys procesy, potřebné pro objednání, schválení, dodání a řízení IT služby. Tím je pro všechny zajištěna transparentnost nákladů a stavu a maximalizace efektivity řízení IT služeb.

3. Dát všemu hodnotu

Služby bez souvisejících nákladů podněcují uživatele, aby je využívali zcela libovolně, bez ohledu na to, zda je skutečně ke své práci potřebují. Aby se předešlo zbytečným výdajům a pracovnímu zatížení, musí být každá IT služba srozumitelně a realisticky popsána a oceněna. Tím se zajistí, že náklady na využívání služby a její očekávaná kvalita jsou pro uživatele i schvalovatele transparentní a předvídatelné.

4. Zajistit soulad

Váš ITSM Systém by vám měl umožnit centrálně vytvářet a spravovat relevantní licenční dohody pro každou službu. To vyžaduje, aby byl váš katalog služeb integrovaný s vaším řešením souladu, které předem manažery upozorní na jakýkoli přebytek nebo nedostatek licencí. To jim umožní vyhnout se nedodržování souladu a průběžně optimalizovat náklady.

5. Přístupnost z libovolného zařízení

Řada vašich uživatelů nepůsobí na jednom místě s jedním zařízením, takže očekávají, že si budou moci službu objednat a využívat ať už jsou kdekoli, a na zařízení které právě v daném okamžiku používají. Kompletní a centralizované řešení pro řízení služeb a pracovního prostoru zajistí, že každou službu je nutné objednat pouze jednou i když má být k dispozici na více zařízeních.

Závěr

Větší složitost IT v rámci organizace je díky neustále rostoucí rozmanitosti zařízení i softwaru téměř nevyhnutelná. Zavedení služby uživatelské samoobsluhy v ITSM je jedním z nejdůležitějších nástrojů, které máte k dispozici pro zjednodušení řízení této složitosti.

Zdroj naleznete zde: <http://www.theitsmreview.com/2015/03/self-service-is-not-scary/>