



VII Всероссийская конференция itSMF
4-5 октября 2016 | Москва & Инфопространство



WWW.ITSMFCON.RU/2016/

"ITSM" плюс "Канбан" - эффективная работа подразделения коммерческой ИТ – компании

Орлова Татьяна

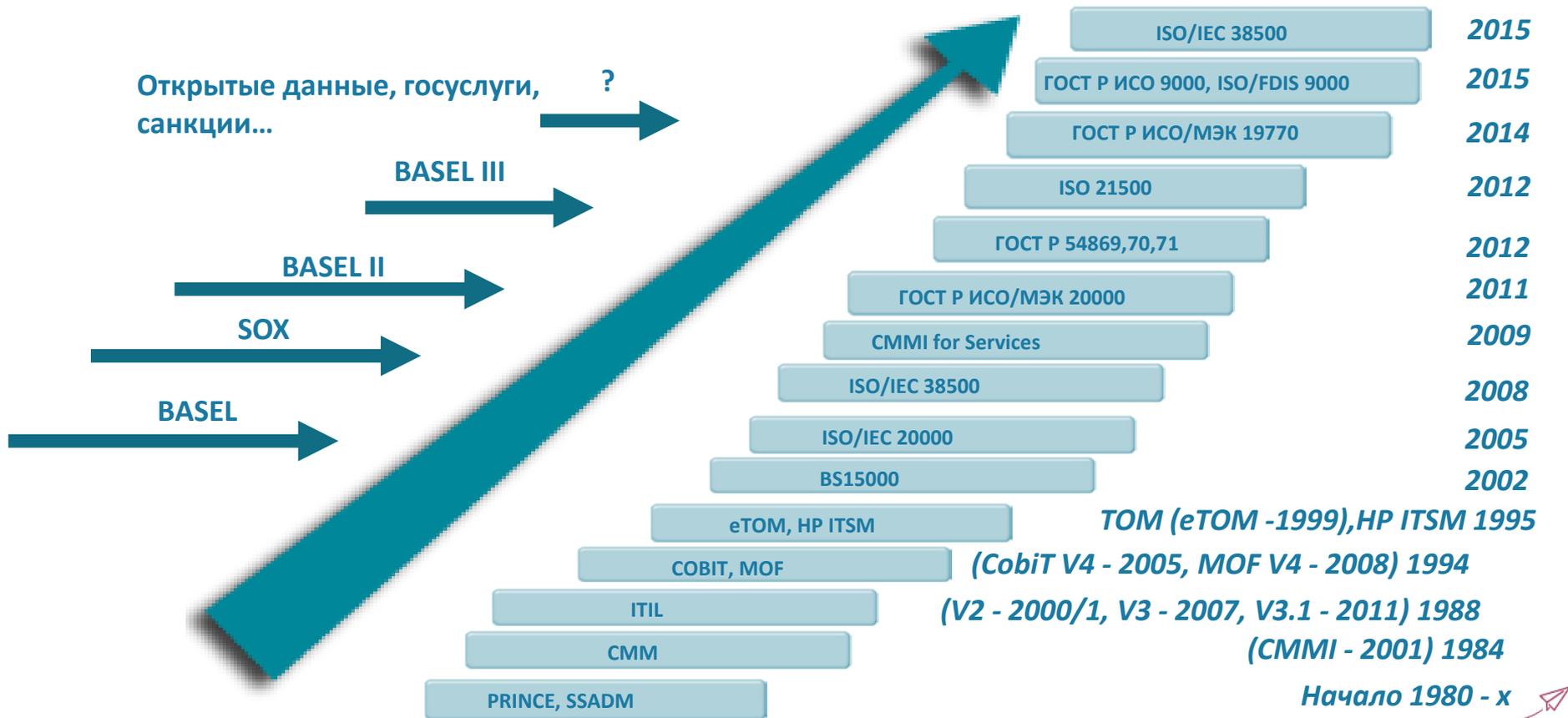
Член Наблюдательного совета itSMF, эксперт itSMF, замдиректора по инновационной и экспериментальной деятельности ЗАО «ЕС-лизинг»

Зайцев Антон

Руководитель отдела защиты информации, ЗАО «ЕС-лизинг»







Количество управленческих методологий, методик и практик продолжает увеличиваться

Что с этим делать?



Страны отличаются уровнем экономического развития, политическим устройством, культурой, историческим опытом, природно-климатическими условиями и т.д.

- типология организационных культур нидерландского социолога **Герта Хофстеде (Geert Hofstede)** – 80-е годы
- «Институты, институциональные изменения и функционирование экономики» **Дугласа Норта (Douglass North)** – 90-е годы
- «Русская модель управления» **Александра Прохорова** – 2000 годы
- работы **Владимира Ананьина**, моего коллеги – 2009 – н.в.
- ...

Зарубежные управленческие практики, методологии, методики и т.д.

ТРЕБУЮТ УЧЕТА НАШЕГО МЕНТАЛИТЕТА

для их успешного применения в конкретной среде

- *Например, отличия будут при*
 - *Организации самостоятельной работы и работы в коллективе*
 - *Понимании степени важности подчинения законам и требованиям*
 - *Оценке рынка*
 - *Оценке отношения с руководством и коллегами*
 - *При определении приоритетов для себя и других*
 - *И т.п.*

В американской модели управления главная задача – **финансовый результат**, прибыль с учетом законодательных требований

- Попытка применить американскую модель в России
 - Прибыль для кого?
 - если для владельца частной компании, то обосновать и добиваться результата возможно **НО**
 - если для госструктуры, особенно в таких отраслях, как здравоохранение, образование?
 - возникает КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ
 - Управленческие «чужие» стандарты и методологии в ИТ
 - В нестабильной ситуации из-за культурных различий МЫ ТЕРЯЕМ ГЛАВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА
 - прорывные решения «уходят в другие страны»
 - уезжают уникальные специалисты, у которых нет мотивации
 - При этом
 - сложно наладить качественное производство по чужим методикам в силу национальных особенностей
 - тормозится развитие экономики
 - «ломается» менталитет людей

В американской модели управления главным результатом – финансовый результат, прибыль с учетом законодательных требований

НУЖНО **ЗНАТЬ ДРУГИЕ МОДЕЛИ, ПОДХОДЫ, МЕТОДОЛОГИИ И МЕТОДИКИ**

- Попытка применить американскую модель **УПРАВЛЕНИЯ**

- Прибыль для кого?

- Если для владельца частной компании, то обосновать и добиваться возможно
- Если для государства (особенно в таких отраслях как образование, образование)?
 - Возникает КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

ПОНИМАТЬ СПЕЦИФИКУ НАШЕЙ СРЕДЫ

- Управленческие «чужие» стандарты и методологии в ИТ

- В нестабильной ситуации с учетом таких различий **МЫ ТЕРЯЕМ ГЛАВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА**
 - Прорывные решения «уходят в прошлое»
 - Уезжают уникальные специалисты, у которых нет мотивации
- При этом **создавать СВОИ МОДЕЛИ И МЕТОДЫ**

- сложно наладить качественное производство по чужим методикам в силу национальных особенностей
- тормозится развитие экономики
- ломается инфраструктура

заниматься

ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЕМ **В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ**

Практический пример из нашей жизни

*Результат изучения, усвоения и адаптации
российских и зарубежных управленческих практик*





- *Методом проб и ошибок мы выяснили, что*
 - *Нельзя управлять инновационными проектами так же, как обычными – **новые подходы к управлению***
 - *Визуализация задач и результатов очень важна – кроме основного инструментария – **обновленный инструментарий и практики***
 - *Надо максимально вовлекать людей в обсуждение и изменение управленческих практик – **новые виды взаимодействия***
 - *Каждый сотрудник – личность, а не «квадратик в бизнес – процессе» – **новые инициативы***
 - **сами стали предлагать темы для обсуждения и просить проводить семинары на конкретные темы (почувствовали нехватку знаний)**

Этап 1

***Визуализация системы управления в двух
разных подразделениях на основе принципов
КАНБАН***



Отдел разработки, поддержки и сопровождения специализированных АС

Цель - визуализация работы со ВСЕМИ обращениями в подразделение



Отдел разработки новых
продуктов, включая дистанционную
работу

Цель - визуализация ежедневного
контроля исполнения задач
(управление качеством работы
каждого сотрудника)



Этап 2

Автоматизация системы управления - развитие примера №1

Объект – подразделение, занимающееся исследованиями,
разработкой, поддержкой и сопровождением
специализированных АС

Цель - визуализация и динамическое управление работой со
ВСЕМИ обращениями в подразделение

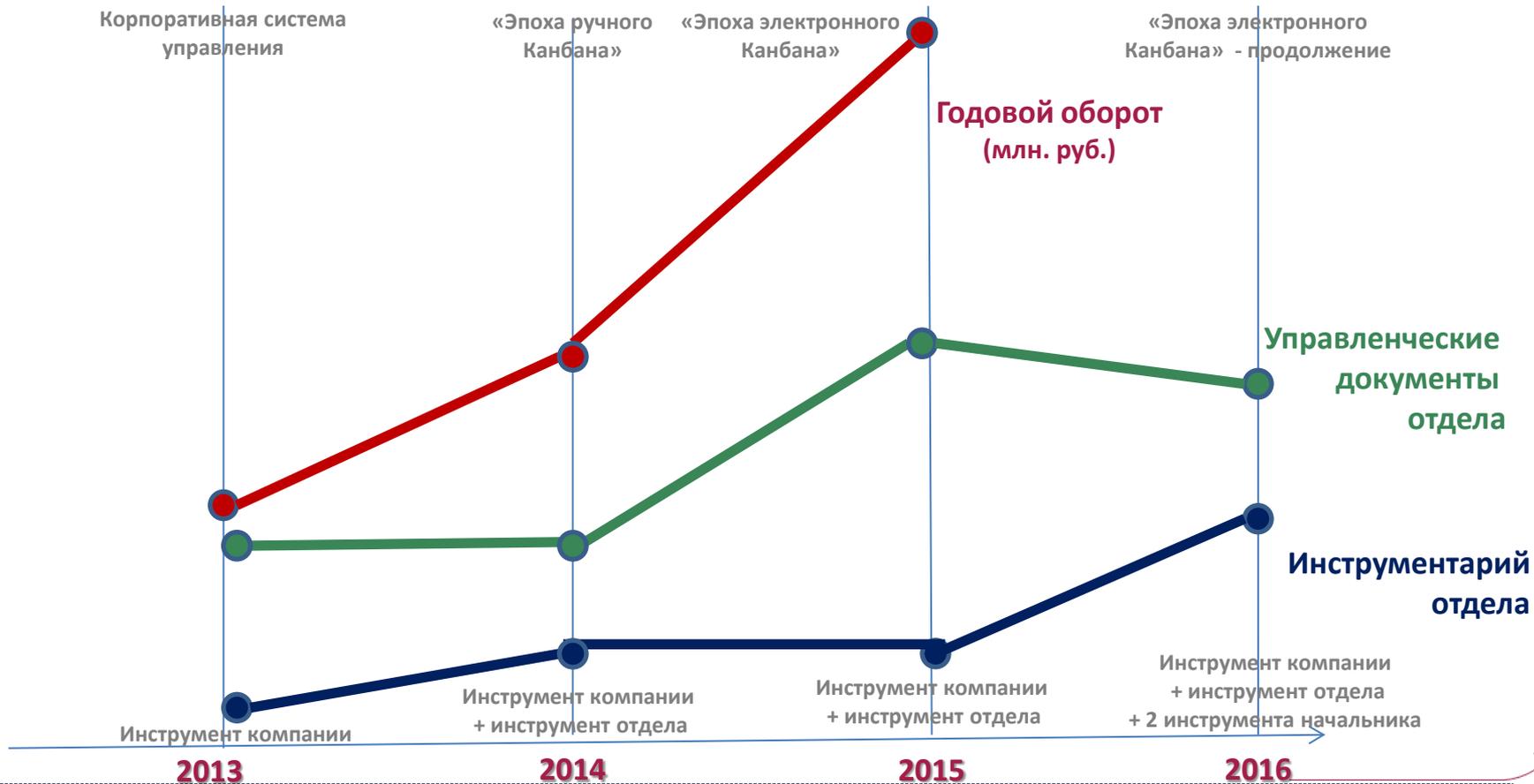
Принципы Канбан встроены в классическую
процессную систему управления компанией



Что у нас получилось

*Сравнительные результаты влияния использования
новой системы управления*





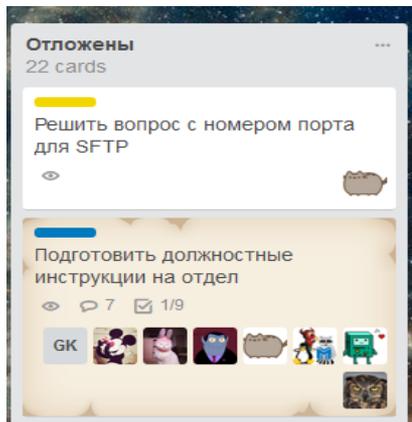
Демонстрация

нашей системы управления

в режиме реального времени

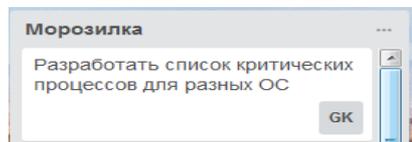
Несколько вводных слайдов

Так выглядят задачи



Проект

Организация работ



Можно отфильтровать задачи «по исполнителю» или «по ярлыку»

Такие бывают приоритеты

Горячка

- высокий приоритет (надо было сделать еще вчера)

Неделя

- средний приоритет (надо сделать в течение недели)

Тухлячка

- низкий приоритет (сделать при отсутствии срочных задач)

Мороженка

-- в данный момент задачу выполнять не надо (ждём пререквизит)

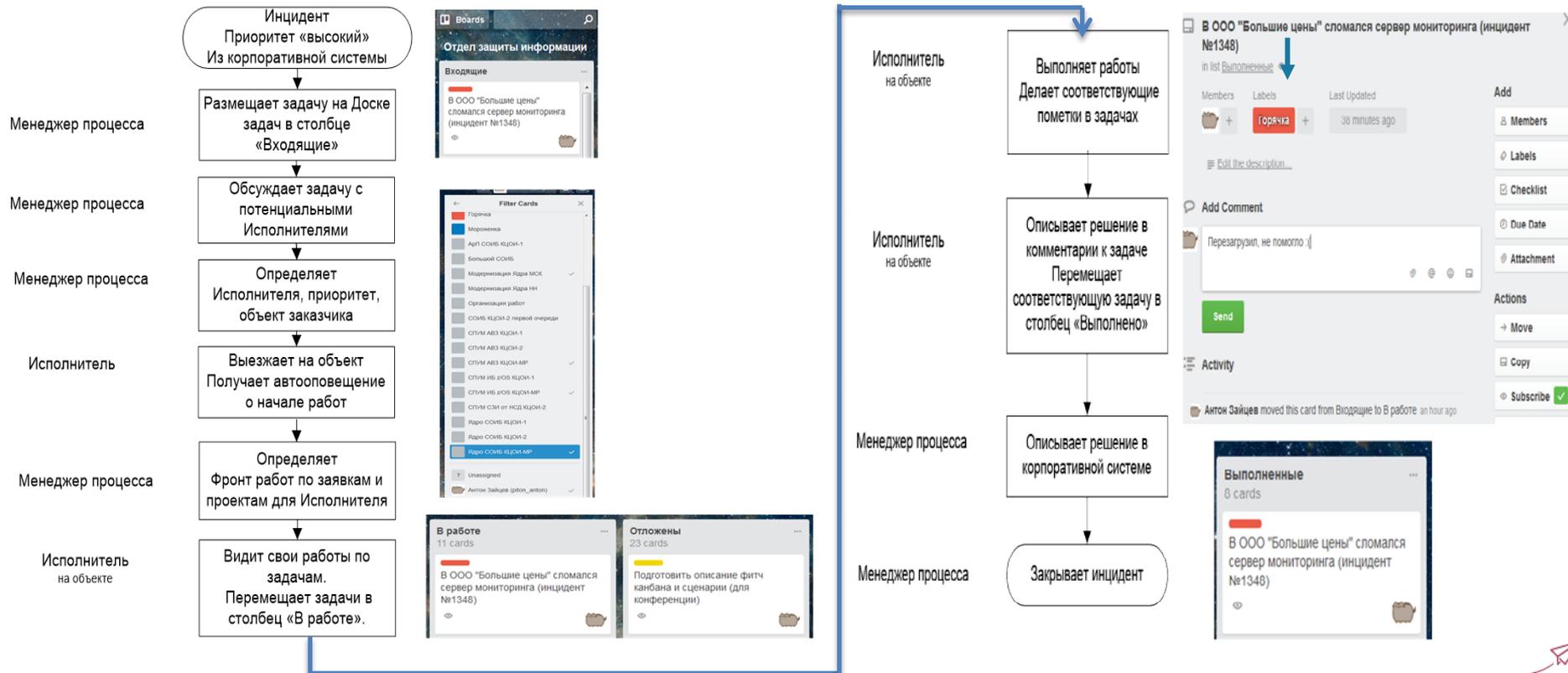
Дополнительно

- задача или набор задач, которые надо выполнить на конкретной площадке или по конкретной теме

- задача относится к проекту «Организация работ»

- в Морозилке (специальный столбец в проектной доске) хранятся задачи, которые не актуальны в данный момент, но, возможно, станут актуальными в будущем

Сценарий «Обработка инцидента с выездом к Заказчику»



Демонстрация

нашей системы управления

в режиме реального времени

Спасибо за внимание

Вопросы?

