**Задание 2. Применение цикла Деминга при внедрении IT-сервиса**

Последовательно выполняя приведённые в документе инструкции, определите набор и характеристики IT-сервисов, которые может использовать приведённая в качестве примера организация. После выполнения всех инструкций и заполнения таблиц, прикрепите файл в отклики к заданию.

**Планирование**

**Задание 1.** По собственному усмотрению выберите реальную или вымышленную организацию, одно конкретное её подразделение и один конкретный IT-сервис, который может быть задействован в работе выбранного этого подразделения, исходя из выполняемых им бизнес-функций. Заполните таблицу ниже, последовательно ответив на ряд вопросов о них.

|  |  |
| --- | --- |
| **Вопрос** | **Ответ** |
| Чем занимается организация, которую мы рассматриваем? | Изготовление и продажа масла |
| Какое подразделение мы рассматриваем? | Отдел продаж |
| Какую бизнес-функцию оно выполняет? | Продажи, взаимодействие с клиентами, управление заказами |
| С какой проблемой оно сталкивается при выполнении этой бизнес-функции? | Неорганизованность данных о клиентах, скидках и товарах. |
| Какой IT-сервис поможет решить проблему? | «МойСклад» |
| Каким образом он поможет её решить? | Система имеет инструменты для централизованного управления данными о клиентах, товарах и транзакциях, а также автоматизации взаимодействия с ними. |
| Какие требования мы будем предъявлять к этому сервису? | - Понятный интерфейс  - Интеграции с другими системами  - Поддержка многопользовательской работы  - Возможность фильтрации, категоризации клиентов и заказов |
| Какие измеримые показатели качества мы будем использовать для оценки качества работы сервиса? | - Время на обработку заказа (сотрудником)  - Время доступа к данным  - Увеличение объёма продаж |

**Задание 2.** Составьте план внедрения выбранного вами IT-сервиса, в свободной форме описав основные этапы его внедрения, сроки реализации, набор необходимых ресурсов и ожидаемые результаты для каждого этапа.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Описание** | **Срок** | **Ресурсы** | **Результат** |
| **1** | Подготовительный этап. Анализ процессов, составление ТЗ. | 1–2 недели | Менеджеры отдела продаж, технические специалисты | Техническое задание и план внедрения. |
| **2** | Настройка, интеграция с текущими системами или разработка своего решения | 1–2 месяца | Разработчики, деньги на лицензию, возможно дополнительные сервера | Интеграция системы с текущими процессами |
| **3** | Обучение персонала | 2–3 дня | Кадровый отдел, технические специалисты | Готовность персонала работать с системой |
| **4** | Проведение тестирования, доработки и запуск | 2 недели | Технические специалисты, отдел продаж | Полная функциональность системы и её готовность к эксплуатации |

**Выполнение**

**Задание 1.** Опишите в свободной форме какие именно действия необходимо будет выполнить на каждом из этапов руководству организации, рядовым сотрудникам рассматриваемого подразделения и сотрудникам IT-службы, ответственным за внедрение сервиса.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Действия** | | |
| **Руководства** | **Отдела продаж** | **IT** |
| **1** | Определение целей и бюджета | Формулирование требований к системе | Анализ текущих систем, подготовка ТЗ |
| **2** | Контроль за соблюдением срока | — | Настройка системы, интеграция с текущими системами или разработка собственного решения. |
| **3** | Организация и контроль мероприятий | Участие в обучении | Подготовка обучающих материалов, поддержка пользователей |
| **4** | Мониторинг процесса | Тестирование системы, обратная связь | Исправление ошибок, доработки. |

**Задание 2.** Опишите в свободной форме возможные риски, связанные с реализацией каждого из этапов и способы их минимизации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Возможные проблемы** | **Как их избежать** |
| **1** | Недостаточно точные требования, неполное понимание процессов | Плотное взаимодействие IT-отдела и отдела продаж, проведение встреч. |
| **2** | Технические сложности | Предварительный анализ технической стороны, возможно привлечение дополнительных специалистов. |
| **3** | Недостаточная мотивация персонала | Разработка специальных программ обучение, введение денежного бонуса и иных методов мотивации. |
| **4** | Выявление фатальных/критических ошибок | Раннее привлечение отдела продаж к тестированию на 2 этапе |

**Проверка**

**Задание 1.** Опишите в свободной форме какие именно показатели можно использовать на каждом из этапов для оценки успешности внедрения IT-сервиса и каким образом можно получить эти данные.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели успешности** | **Как собрать данные** |
| **1** | Полнота и точность технического задания | Провести аудит требований и сравнение с итоговым ТЗ, опросить ключевые стороны. |
| **2** | Уровень интеграции с существующими системами | Провести тесты |
| **3** | Эффективность обучения персонала | Протестировать сотрудников после обучения |
| **4** | Количество и критичность ошибок в процессе тестирования и запуска | Выстроить обратную связь, классифицировать ошибки по критичности и времени исправления. |

**Корректировка действий**

**Задание 1.** Опишите в свободной форме какие действия вы считаете нужным предпринять, если оказалось, что сформулированные ранее результаты реализации определённого этапа внедрения IT-сервиса не были достигнуты.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Ожидаемый результат** | **Действия при недостижении** |
| **1** | Техническое задание и план внедрения. | Провести повторный анализ. |
| **2** | Интеграция системы с текущими процессами | Увеличить команду или привлечь дополнительных специалистов. |
| **3** | Готовность персонала работать с системой | Пересмотреть программу обучения, организовать дополнительные тренинги. |
| **4** | Полная функциональность системы и её готовность к эксплуатации | Провести детальное тестирование на выявление ошибок, установить приоритет их исправления |

**Задание 2.** Опишите в свободной форме какие действия вы считаете нужным предпринять, если на определённом этапе внедрения IT-сервиса реализовались сформулированные ранее риски.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Что могло пойти не так** | **Что делать, если это случилось** |
| **1** | Недостаточно точные требования, неполное понимание процессов | Провести встречу с ключевыми участниками для уточнения требований. |
| **2** | Технические сложности | Провести анализ ошибок, возможно привлечь дополнительных специалистов для их устранения. |
| **3** | Недостаточная мотивация персонала | Оценить качество обучения, организовать дополнительные сессии. |
| **4** | Выявление фатальных/критических ошибок | Создать рабочую группу для быстрого исправления ошибок. |