

Как повысить эффективность с помощью ИТ?

Коньков Максим,
Руководитель ИТ-отдела компании «Мистер Сумкин»

Несколько слов о компании



20 лет на рынке



Развитая сеть в МСК



Более 70 магазинов



- Объединение всех магазинов в единое информационное пространство;
- Формирование сервисной структуры;
- Внедрение SLA.



Потенциальные зоны повышения эффективности работы:



Устранение причин и предотвращение потенциальных сбоев, а не исправление их последствий;



Оптимизация затрат на запросы пользователей.

1

Внедрили ежемесячную оценку деятельности ИТ-подразделения руководителями всех остальных отделов.

2

Внедрили бюджет на улучшение инфраструктуры (приобретение ПО, «железа» и т.д.) для каждого отдела.



Сотрудник ИТ заинтересован (в т.ч. и материально) в том, чтобы пользователь остался доволен и стал играть роль менеджера по работе с внутренними клиентами.



Получив бюджеты, отделы стремятся найти оптимальное решение, исходя из доступных средств с учётом всех факторов.

- Существенное сокращение заявок в Хелпдеск, как результат – сокращение расходов на выезды в магазины и на привлечение внешних ИТ-специалистов;
- Сокращение времени простоя ИТ-инфраструктуры (терминалов оплаты, компьютеров и т.д.);
- Оптимальные расходы на ИТ инфраструктуру бэкофиса.



Результаты для IT отдела

Рост авторитета IT отдела, и как следствие рост мотивации IT специалистов.



1. Обоснованность выставления оценок на начальном этапе проекта;
2. Проблема коммуникации «IT интровертов» и пользователей;
3. Предвзятость и личный фактор при выставлении оценок.

Коньков Максим

Руководитель ИТ-отдела
сети магазинов «Мистер Сумкин»