



Проектирование организационных изменений

Стандартное предложение услуги (Service Offering)

Содержание презентации

- Зачем это нужно?
- Термины и определения. Что такое SO
- Виды представления SO
- Этапы создания SO
- Выгоды от обладания SO

Зачем это нужно?

- Развивающейся компании необходим **Центр Изменений**
- Задачи такого Центра:
 - накопление знаний об организации (AS-IS модель)
 - проектирование грядущих изменений в организации и анализ этих изменений (TO-BE модель)
 - информационное содействие группе реализации изменений (**brain upgrade**)
- Характерный пример – развитие сервисной сети.
 - Каждый центр в сети = комплекс стандартных услуг.
 - Значит, нужен:
 - а) типовой проект такого комплекса услуг;
 - б) типовой проект развертывания и сопровождения центра в сети;
 - в) анализ проекта сети в целом
 - МАКДОНАЛЬДС – самый удачный пример

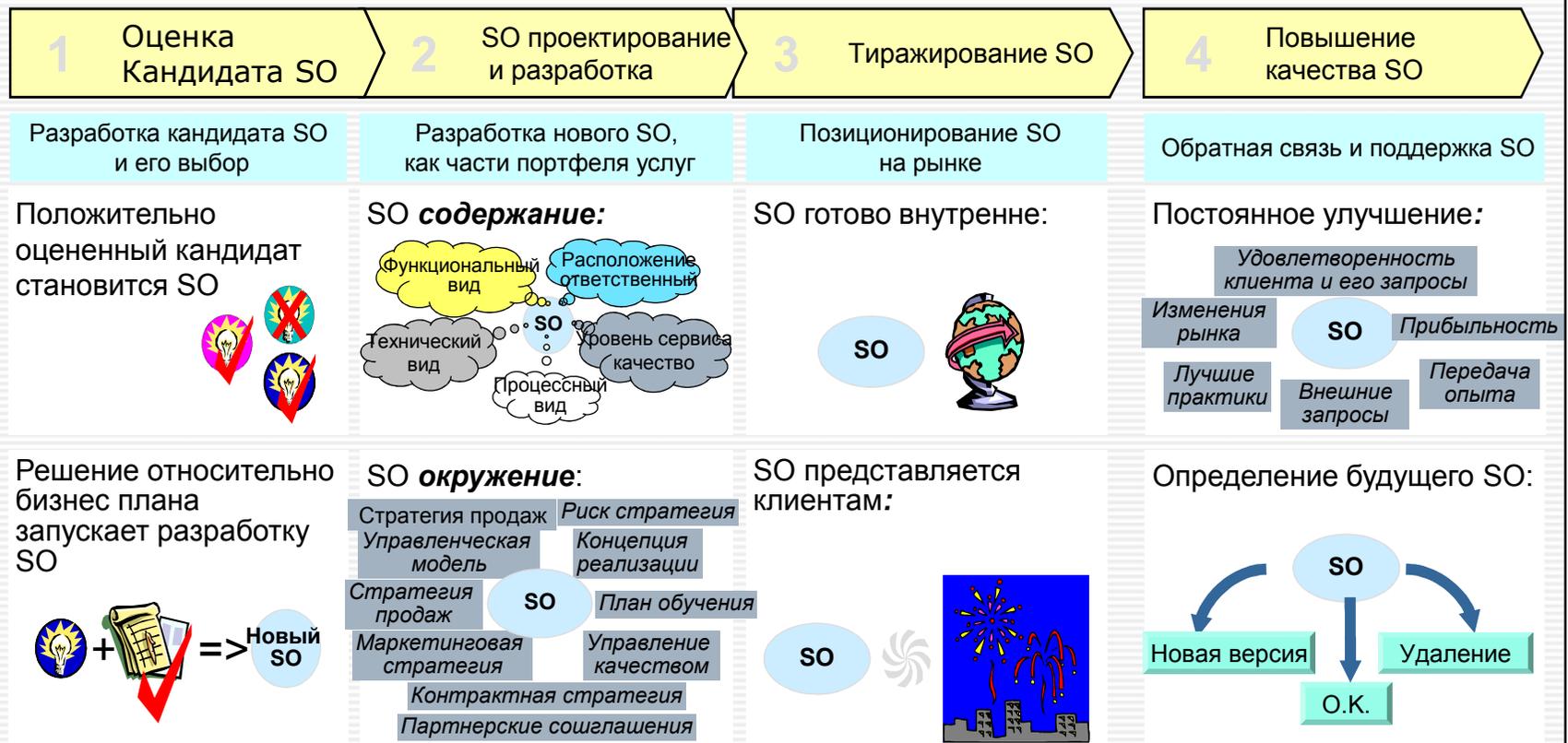
Термины и определения

- **Процесс** – совместная активность ряда участников, направленная на достижение определенного результата
- **Услуга** – процесс, направленный на удовлетворение нужд клиента
- **Service Offering** (SO, стандартное предложение услуги) – модель формирования, оказания и сопровождения комплекса стандартных услуг
- **SOLC** (Service Offering Life Cycle) – жизненный цикл стандартного предложения услуги, который поддерживается на основе специализированной процессной архитектуры

Виды представления SO



Жизненный цикл SO



Процесс 1-Оценка кандидата в SO

Разработка кандидата SO и его выбор

1. Разработка и проверка кандидата

Поиск кандидата по запросу

Определение нового кандидата

Описание нового кандидата

Решение по кандидату

Проверка кандидата с клиентами и партнерами

2. План кандидата и решение по нему

Решение о инвестициях для разработки бизнес плана

Проверка технической осуществимости

Подтверждение ключевых возможностей и создание технического задания

Создание бизнес плана и согласие вовлеченных сторон

Решение о реализации бизнес плана

3. Заказ разработки SO

4. Информирование отделов продаж и вовлеченных сторон

Процесс 2- Проектирование и разработка

Проектирование и разработка SO, как часть портфеля услуг

1. Организация команды и назначение владельца SO
2. Проектирование SO и создание плана проекта
3. Кооперация с внутренними и внешними пилотными клиентами
4. Разработка базовой концепции (функциональный вид, технический и процессный вид, уровень сервиса и качество, позиционирование и ответственный)
5. Проверка ресурсов для разработки и поддержки SO
6. Обновление бизнес плана и детальный план проекта
7. Решение о завершении проектирования SO

8. Разработка изменения окружения SO	Стратегия продаж и структура управления	План услуг клиенту
	Стратегия контрактов	Стратегия реализации
	Маркетинг стратегия	Стратегия рисков
	Пакет продавца	Соглашения с партнерами
	Проверка качества для процесса, поддержки, обучения	Планы обучения

9. Решение о внутренней готовности SO



Процесс 3-Тиражирование

Позиционирование нового SO на рынке

Производится в каждом регионе

Начало	1. Начало адаптации
Анализ	2. Анализ рынка, потенциалов региона и специфики, ресурсов
	3. Разработка плана адаптации
Установка	4. Адаптация окружения в регионе
	5. Обучение продавцов и поставщиков
	6. Установка отчетности и контроля
Позиционирование на рынке	7. Предпродажная подготовка
	8. Планирование маркетинговой и PR активности
	9. Выполнение маркетинг плана
Передача	10. Передача SO продавцам и поставщикам

Процесс 4-Повышение качества

Обратная связь и поддержка SO

Корректная информация об успехах SO

1. Оценка требований клиента / Анализ изменений рынка
2. Проверка прибыльности SO с бизнес планом
3. Оценка требований продавцов, поставщиков и маркетологов
4. Оценка требований на изменения
5. Анализ удовлетворенности клиента

6. Подготовка изменений SO

7. Изменения SO

8. Решение о будущем SO и инвестиции

9. Связь требований в новую версию SO

10. Удаление SO и освобождение ресурсов

Выгоды от использования SO

- Разделяемое знание. Придумал Вася, внедрил Петя, а сопровождает Саша. Петя в Питере, Вася и Саша – в Вологде. Но все действуют по одной схеме
- Минимум риска принятия «сырых» решений. Максимум продуманности и взвешенности
- Ни что иное как чертеж. Если услуга идет плохо, можно всегда найти дефект. Что не было учтено, или кто виноват
- В создании SO участвуют все ключевые игроки: технолог, кадровик, финансист, Подготавливая SO, они действуют как команда
- Владение процессами SO – качественный скачок уровня корпоративной культуры

Спасибо за внимание!

www.ismss.ru