



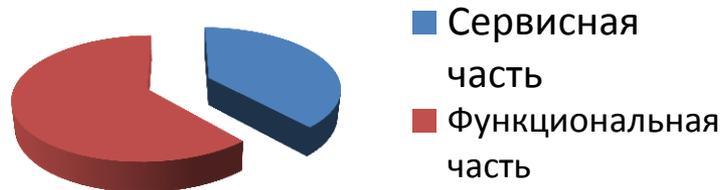
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

# Оптимизация и автоматизация административных сервисов НИУ ВШЭ (итоги 6 месяцев)

Шевцов А.Ю., старший директор по информационным технологиям

## Деятельность каждого административного подразделения НИУ ВШЭ может быть разделена на 2 части - функциональная деятельность и сервисная деятельность

### Условное представление деления объема деятельности подразделения



**№3** Деятельность может быть оценена потребителем по одному или нескольким критериям (скорость, качество, понятность условий, полезность сервиса)

**№5** Перечень сервисов подразделения является конечным и может быть зафиксирован на каждый конкретный момент времени

### Критерии отнесения деятельности к сервисной

**№1** Деятельность направлена на удовлетворение потребностей отдельного человека или подразделения НИУ ВШЭ или любых других физических и юридических лиц

**№2** Деятельность, реализующая сервисы, вызвана обращением или иным волеизъявлением потребителей сервисов

**№4** Деятельность, реализующая сервисы, повторяется во времени

**№6** Деятельность, реализующая сервис, может быть поделена на отдельные элементы (действия), каждое из которых характеризуется конкретными исполнителями

## Шаг 1. Формирование перечня сервисов подразделения и оценка их количественных характеристик

Сервисная деятельность административного подразделения разбивается на отдельные сервисы по следующим принципам:

- №1.** У каждой деятельности подразделения должен быть заказчик (преимущественно, внешний).
- №2.** Вся повторяющаяся деятельность подразделения должна быть унифицирована и выделена в виде стандартизированных сервисов подразделения.
- №3.** Перечень сервисов и их характеристик является зафиксированным и публичным.
- №4.** Время оказания сервиса максимально сокращается, в том числе, за счет исключения руководителей из цепочки обработки заявки.
- №5.** Все обращения вне перечня сервисов считаются нестандартными и направляются руководителям на рассмотрение для принятия решения о необходимости выполнения.

### Для каждого сервиса определяются:



- **куратор сервиса от подразделения** (начальник отдела или управления)
- **перечень получателей сервиса** (все работники/руководители ССП/работники по ГПХ и т.д.)
- **срок получения сервиса** (в часах, календарных или рабочих днях)
- **результат получения сервиса** (информация/номер на документе/выданный штамп)
- **количество запросов на получение сервиса** (сколько в день поступает запросов на сервис)

## Шаг 2. Формирование сервисной модели самообслуживания пользователей на странице подразделения на портале НИУ ВШЭ (слайд 1 из 3)

На портале НИУ ВШЭ страница административного подразделения, предоставляющего сервисы, должна быть сформирована по следующим принципам:

- №1.** Страница подразделения на портале НИУ ВШЭ (далее – Сайт) должна быть преимущественно презентацией сервисов, а не презентацией подразделения.
- №2.** Сайт должен позволять выполнять основные функции с мобильного устройства пользователя.
- №3.** На Сайте информации о сервисе должно быть столько, чтобы пользователь мог за 1-2 минуты принять решение о запросе услуги.
- №4.** Сайт должен быть скомпонован таким образом, чтобы обеспечить оценку степени их востребованности и удобства использования (через Google.Analytics).
- №5.** Если у пользователей появляется много дополнительных вопросов по сервисам, то Сайт подразделения необходимо улучшать.

- 
- 1. Сервисы группируются по смыслу**  
(например, «Рассылка корреспонденции» или «Обслуживание рабочих мест»).
  - 2. Структура информации о сервисах унифицируется и упрощается.**

Сервисы ДИТ

[Обслуживание рабочих мест](#)

[Интернет](#)

[Электронная почта](#)

[Стационарная телефония](#)

[Сотовая связь](#)

### Обслуживание рабочих мест

Замечания и предложения по параметрам услуг направляйте на адрес [esergeeva@hse.ru](mailto:esergeeva@hse.ru).

[Заявить об ошибке/неисправности](#)

[Подключение/настройка стационарного компьютера пользователя](#)

[Ввод в эксплуатацию/настройка ноутбука пользователя](#)



## Шаг 2. Формирование сервисной модели самообслуживания пользователей на сайте подразделения (слайд 2 из 3)

### Обслуживание рабочих мест

Замечания и предложения по параметрам услуг направляйте на адрес [esergeeva@hse.ru](mailto:esergeeva@hse.ru).

[Заявить об ошибке/неисправности](#)

[Подключение/настройка стационарного компьютера пользователя](#)

[Ввод в эксплуатацию/настройка ноутбука пользователя](#)



Пользователь имеет возможность ознакомиться с условиями получения сервиса и принимает решение о необходимости создания заявки



Автоматизированные услуги содержат ссылку для перехода к Порталу самообслуживания **ВЫШКА-bpm**



По каждой группе сервисов перечень сервисов зафиксирован и содержит

- Правила получения сервисов
- Результат получения сервиса
- Сроки предоставления сервиса
- Способ получения сервиса

### [Заявить об ошибке/неисправности](#)

#### ПРАВИЛА ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ

Услуга предоставляется работникам НИУ ВШЭ, включая совместителей и работающих по ГПХ.

#### РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Ошибка/неисправность устранена.

#### СРОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

В рабочие дни (понедельник-пятница) с 9:30 до 18:00.

Ожидаемый срок исполнения — 3 дня с момента обращения в Сервисную службу ДИТ «22222».

#### ПОЛУЧИТЬ УСЛУГУ

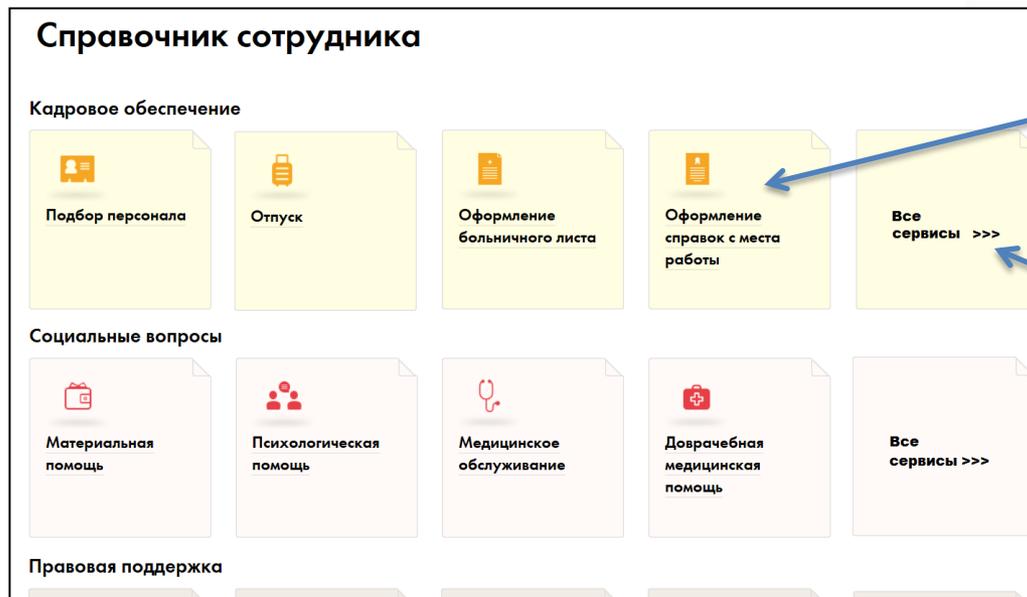
Для сообщения об ошибке необходимо перейти по ссылке [www.bpm.hse.ru](http://www.bpm.hse.ru) в раздел "Корпоративные информационные системы", выбрать "[Заявить об ошибке в системе или сервисе ИТ](#)".

В случае возникновения вопросов по использованию системы ВЫШКА-bpm просим Вас обратиться на электронный адрес [abezruk@hse.ru](mailto:abezruk@hse.ru) или по телефону +7 (495) 772-95-90 внутр. 11274.

## Шаг 2. Принципы формирования Справочника сервисов для работников на портале НИУ ВШЭ (слайд 3 из 3)

«Справочник работника» на портале НИУ ВШЭ должен :

1. Давать работнику общее представление о существующих сервисах
2. Направлять работников на страницы специализированных подразделений
3. Помогать быстро создавать заявки из числа наиболее востребованных



Переход к  
получению услуги

Переход к сайту с  
услугами  
подразделения

ТОП-лист самых востребованных сервисов  
(по числу обращений)



# Шаг 3. Оптимизация и автоматизация сервисов НИУ ВШЭ

## Справочник сотрудника:

Общее понимание о сервисах, переход к сервисному подразделению



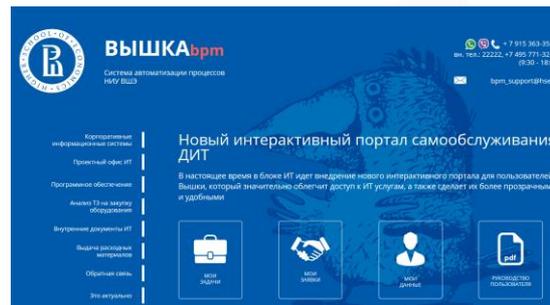
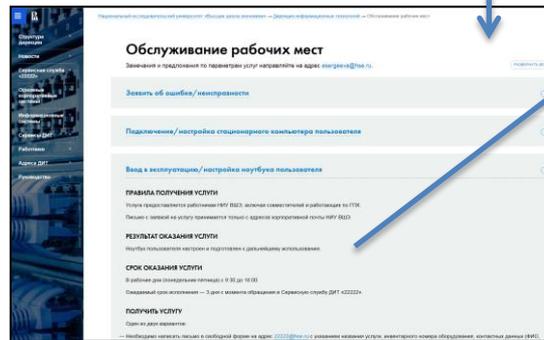
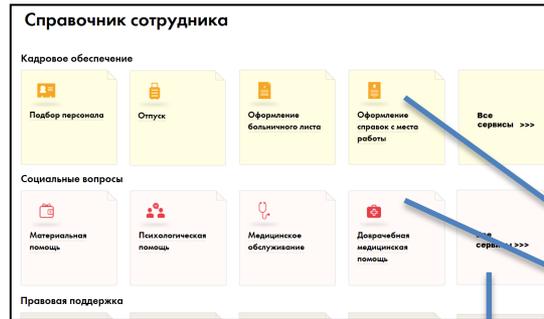
## Сервисы подразделения:

Сервисы и правила их оказания, переход к заказу сервиса

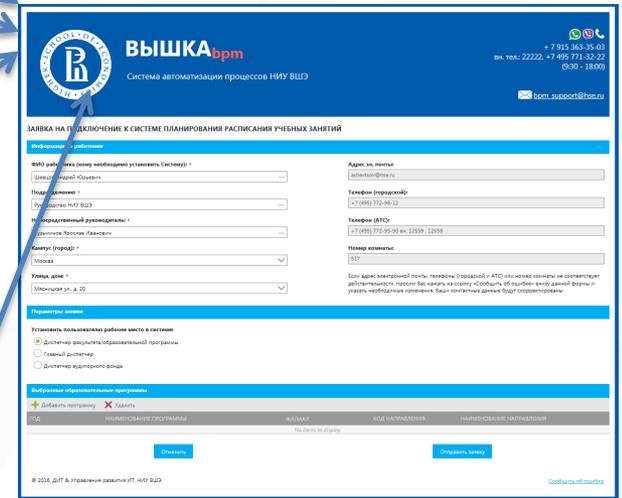


## Автоматизированные сервисы:

Личный кабинет работника, заказ сервисов и отслеживание исполнения



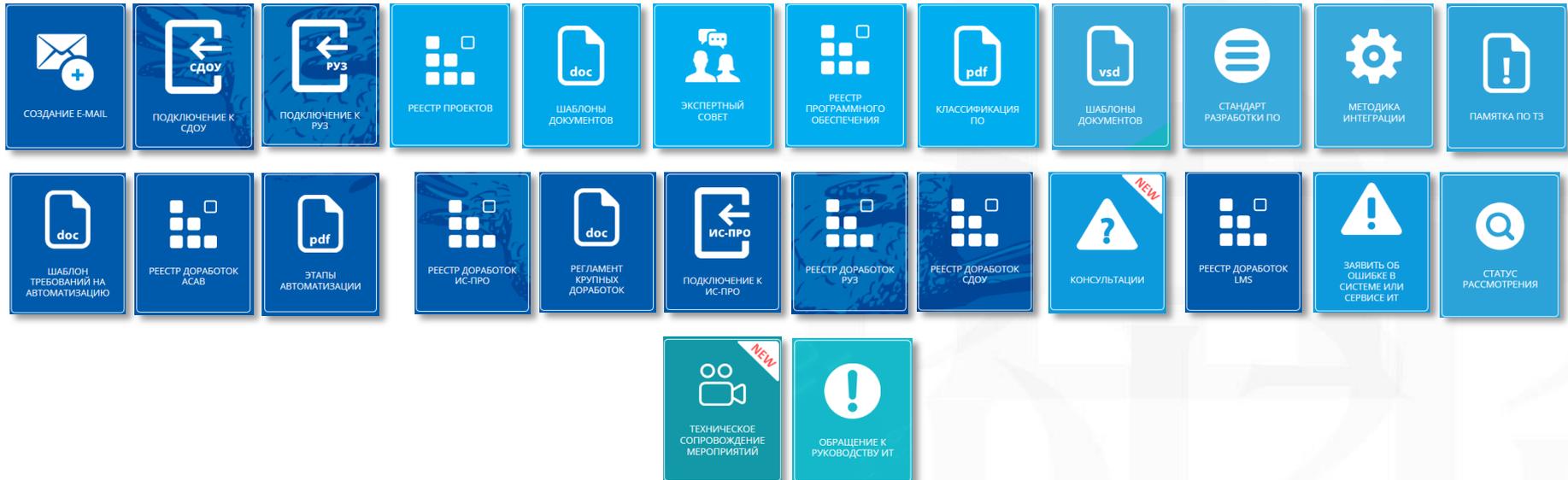
## Заказ сервиса: Ввод заявки на получение сервиса



## Личный кабинет самообслуживания работника НИУ ВШЭ – Управление заявками и данными работников



## ДИТ: Управление информационными системами, сервисами и программным обеспечением



# Какие процессы уже оптимизированы и автоматизированы ? (продолжение)

## Заявки в Административно-хозяйственные службы



## ДИТ: Управление оборудованием



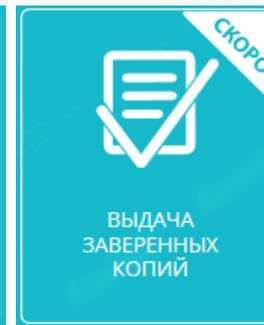
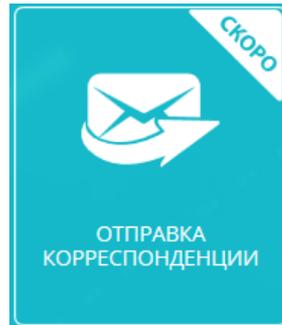
## Информационные сервисы (развитие компетенций работников НИУ ВШЭ – проект «10 Правил»)



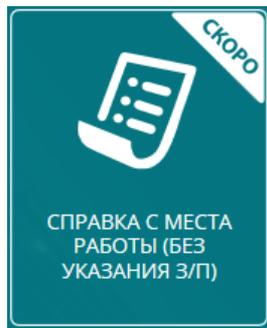


# Какие процессы уже в работе и будут оптимизированы и автоматизированы до конца I квартала 2017 года?

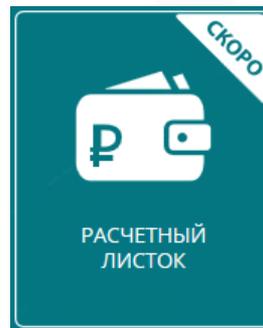
## Управление делами: все основные заявочные процессы



## Кадры: справки с места работы



## Финансы: расчетный листок (полностью автоматически)



## Юристы: экспертиза локальных актов





НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

## Портал самообслуживания – Личный кабинет работника.



### ВЫШКАbpm

Система автоматизации процессов  
НИУ ВШЭ

+ 7 915 363-35-03  
вн. тел.: 22222, +7 495 771-32-22  
(9:30 - 18:00)

bpm\_support@hse.ru

Корпоративные  
информационные системы

Проектный офис ИТ

Программное обеспечение

Анализ ТЗ на закупку  
оборудования

Внутренние документы ИТ

Выдача техники и расходных  
материалов

Обратная связь

Это актуально

## Новый интерактивный портал самообслуживания ДИТ

В настоящее время в блоке ИТ идет внедрение нового интерактивного портала для пользователей Вышки, который значительно облегчит доступ к ИТ услугам, а также сделает их более прозрачными и удобными



МОИ  
ЗАДАЧИ



МОИ  
ЗАЯВКИ



МОИ  
ДАННЫЕ



КОНТАКТЫ  
РАБОТНИКОВ



В верхней части Портала самообслуживания пользователь видит свой личный кабинет и может узнать, есть ли задачи, которые ожидают его участия, а также может ознакомиться со статусом своих заявок (см. следующий слайд).



Заглавная страница, а также все формы заявок адаптивны - корректно отображаются и работают в большинстве современных браузеров и практически на всех типах устройств, включая ПК, планшеты, смартфоны, СМАРТ-ТВ.



При поступлении заявок работники получают соответствующие информационные почтовые сообщения.

Если от участника процесса требуется только принятие решения (например, согласование), то можно перейти по ссылке в письме или ответить на письмо с указанием одного из перечисленных в письме ключевых слов (например, «согласовать»)

[Вернуться на главную](#)

## МОИ ЗАДАЧИ

**Список задач**

[Открыть задачу](#) [Обновить список задач](#)

НАИМЕНОВАНИЕ ПРОЦЕССА	ЭТАП ПРОЦЕССА	ДАТА ПОСТУПЛЕНИЯ
Обращение к руководству №11060	Рассмотрение обращения	21.05.2016 15:16
Обращение к руководству №11062	Рассмотрение обращения	21.05.2016 18:21
Заявка на подключение к ИС-ПРО №11061 (Путов А.Б)	Согласование с руководителем	21.05.2016 18:14
Тикет №10277 (Пожелание/Предложение)	Утверждение работ	16.05.2016 15:09
Тикет №10278 (Пожелание/Предложение)	Утверждение работ	16.05.2016 15:10
Утверждение изменений информации о сотруднике (Копачев М...	Согласование изменений	21.05.2016 15:13
Утверждение изменений информации о сотруднике (Путов Але...	Согласование изменений	21.05.2016 18:04



В любой момент работник может зайти в систему и увидеть все свои заявки во все административные службы, а также их текущий статус.

[Вернуться на главную](#)

## МОИ ЗАЯВКИ

**Список заявок**

Обновить список

№ ЗАЯВ...	ТИП ЗАЯВКИ	ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ	ДАТА СОЗДАНИЯ	СТАТУС	ФОРМА ЗАЯВКИ
11042	Обращение к руководс...	Шевцов Андрей Юрьевич	19.05.2016 21:16	Обращение закрыто	<a href="#">Открыть форму</a>
11041	Обращение к руководс...	Шевцов Андрей Юрьевич	19.05.2016 20:20	Обращение закрыто	<a href="#">Открыть форму</a>
934	Выдача оборудования	Сергеева Евгения Евгень...	26.04.2016 18:48	Выдано	<a href="#">Открыть форму</a>
737	Подключение к ИС-ПРО	Шевцов Андрей Юрьевич	03.04.2016 04:20	Заявка выполнена	<a href="#">Открыть форму</a>
175	Электронная почта	Тестов Тест Тестович	15.12.2015 13:20	Заявка выполнена	<a href="#">Открыть форму</a>
115	Подключение к РУЗ	Шевцов Андрей Юрьевич	24.11.2015 12:22	Заявка отклонена	<a href="#">Открыть форму</a>



# Портал самообслуживания – Личный кабинет работника («Мои данные»).



Контактная информация работника, указанная в личном кабинете в системе **ВЫШКА-bpm**, переносится на Портал НИУ ВШЭ и в почтовую систему.

## ЛИЧНАЯ КАРТОЧКА РАБОТНИКА

Сохранить изменения

Вернуться на портал

### Основная информация

Фамилия:	<input type="text" value="Шевцов"/>	Фамилия (англ):	<input type="text" value="Shevtsov"/>
Имя:	<input type="text" value="Андрей"/>	Имя (англ):	<input type="text" value="Andrey"/>
Отчество:	<input type="text" value="Юрьевич"/>	Отчество (англ):	<input type="text" value="Yurievitch"/>
Должность: *	<input type="text" value="Старший директор по информационным технологиям"/>		
Подразделен...	<input type="text" value="01.03 - Руководство НИУ ВШЭ"/>		
* <input type="text" value="Непосредственный руководитель: Кузьминов Ярослав Иванович"/>			
* <input type="text" value=""/>			

### Контактная информация

#### Список телефонов:

городской -	<input type="text" value="+7 (495) 772-98-12"/>
АТС *	<input type="text" value="12559 , 12558"/>
моб. рабочий -	<input type="text" value="+7 (985) 765-0874"/>
моб. личный -	<input type="text" value="+7 (985) 765-0874"/>

(будет виден только Вашему руководству и администраторам ДИТ)

Электронная почта: [ashevtsov@hse.ru](mailto:ashevtsov@hse.ru)

### Местонахождение работника и время присутствия

ГОРОД	АДРЕС	№ КОМНАТЫ	ЧАСЫ ПРИСУТСТВИЯ	ВИД ЧАСОВ ПРИСУТСТВИЯ	ОСНОВНОЙ
Москва	Мясницкая ул., д. 20	517	с 9:00 до 18:30	Время работы	Да

### Группа "Общее обсуждение"

- Я НЕ хочу получать письма, адресованные группе "Общее обсуждение"
- Я хочу получать письма, адресованные группе "Общее обсуждение"



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

# Портал самообслуживания – Личный кабинет работника («Контакты работников»).



Публичная контактная информация работника, указанная в личном кабинете в системе **ВЫШКА-bpm**, доступна всем работникам НИУ ВШЭ.



## ВЫШКА**bpm**

Система автоматизации процессов НИУ ВШЭ

+ 7 915 363-35-03  
вн. тел.: 22222, +7 495 771-32-22  
(9:30 - 18:00)

[bpm\\_support@hse.ru](mailto:bpm_support@hse.ru)

**Меню системы актуализации**

[Перейти в Систему актуализации](#)

**Поиск контактной информации**

Показать работников подразделения

Открыть карточку контакта

Поиск

Примененный фильтр: кафедра

Записей найдено: 1237

	ФИО	ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ	ДОЛЖНОСТЬ	ГОРОДСКОЙ ТЕЛЕФОН	ТЕЛЕФОН АТС
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 01 - Административно-управленческие подразделения</li> <li>▶ 02 - Учебные подразделения</li> <li>▶ 03 - Учебно-вспомогательные подразделения</li> <li>▶ 04 - Подсобно-вспомогательные подразделения</li> <li>▶ 05 - Научные подразделения</li> <li>▶ 07 - Подразделения, финансируемые полностью из внебю</li> <li>▶ 10 - Филиалы</li> </ul>	Абрамов Роман Николаевич	Кафедра анализа социа...	Доцент		+7(495) 772-9590 *12454
	Абрамян Татевик Арсеновна	Кафедра теории и исто...	Преподаватель		
	Абрашкин Анатолий Алекс...	Кафедра математики	Профессор		
	Абросимова Елена Борисо...	Кафедра производстве...	Доцент		
	Авдеева Зинаида Констант...	Кафедра инноваций и б...	Доцент		+7(495) 772-9590 *55172
	Авдонин Владимир Павлов...	Кафедра французского...	Старший преподаватель		+7 (495) 772-9590 доб. 22699
	Аверченко Николай Никол...	Кафедра гражданского...	Доцент	+7 (495) 772-9590	+7 (495) 772-9590 доб. 22112
	Агафонова Светлана Васил...	Кафедра гуманитарных...	Специалист по учебно-...		205-52-33

## Портал самообслуживания. Пример организации сервисов.

### Выдача техники и расходных материалов. Подача заявок в административно-хозяйственные службы

Вы можете самостоятельно заказать себе компьютерное, телефонное и мультимедиа оборудование, картриджи для печатающих устройств, а также подать заявку в административно-хозяйственные службы (поломки мебели, сантехника, уборка помещения, электрика и т.д.)



АРЕНДА  
ОБОРУДОВАНИЯ



ВЫДАЧА  
ОБОРУДОВАНИЯ



КАРТРИДЖИ



ТЕХНИЧЕСКОЕ  
СОПРОВОЖДЕНИЕ  
МЕРОПРИЯТИИ



ЗАЯВКИ В  
АДМИНИСТРАТИВНО-  
ХОЗЯЙСТВЕННУЮ  
СЛУЖБУ (МОСКВА)

### Заявки в Управление делами

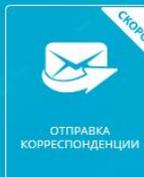
В данном разделе Вы можете отправить запрос на предоставление информации о структурном подразделении или полномочиях сотрудника, а в будущем сделать заявку на выдачу заверенных копий документов и отправку корреспонденции



ИНФОРМАЦИЯ О  
ПОЛНОМОЧИЯХ И  
СТРУКТУРЕ НИУ  
ВШЭ



ВЫДАЧА  
ЗАВЕРЕННЫХ  
КОПИЙ



ОТПРАВКА  
КОРРЕСПОНДЕНЦИИ

### Заявки в Правовые, Кадровые и Финансовые службы

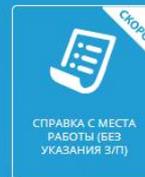
В скором времени, в данном разделе Вы сможете оставить заявку на получение расчетного листка в Финансовом блоке, заказать услугу экспертизы локальных актов в Правовом управлении и справку с места работы в Управлении персоналом



РАСЧЕТНЫЙ  
ЛИСТОК



ЭКСПЕРТИЗА  
ЛОКАЛЬНЫХ АКТОВ



СПРАВКА С МЕСТА  
РАБОТЫ (БЕЗ  
УКАЗАНИЯ Э/П)



Главная страница портала самообслуживания содержит автоматизированные сервисы по группам и/или подразделениям:

- Корпоративные информационные системы;
- Проектный офис ИТ;
- Программное обеспечение;
- Анализ ТЗ на закупку оборудования;
- Внутренние документы ИТ;
- Выдача техники и расходных материалов;
- Заявки в административно-хозяйственную службу;
- Заявки в Управление делами;
- Заявки в Правовое управление.



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

# Портал самообслуживания. Пример организации сервисов (продолжение).



## ВЫШКАbpm

Система автоматизации процессов  
НИУ ВШЭ

+ 7 915 363-35-03  
вн. тел.: 22222, +7 495 771-32-22  
(9:30 - 18:00)

bpm\_support@hse.ru

Корпоративные  
информационные системы

Проектный офис ИТ

Программное обеспечение

Анализ ТЗ на закупку  
оборудования

Внутренние документы ИТ

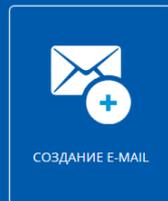
Выдача расходных  
материалов

Обратная связь

Это актуально

## Подключение к системам

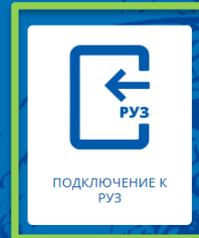
В данном разделе можно подключиться к основным корпоративным системам НИУ ВШЭ. Выберите сервис для загрузки формы подачи заявки на подключение



СОЗДАНИЕ E-MAIL



ПОДКЛЮЧЕНИЕ К  
СДОУ



ПОДКЛЮЧЕНИЕ К  
РУЗ



ПОДКЛЮЧЕНИЕ К  
АСАВ



ПОДКЛЮЧЕНИЕ К  
ИС-ПРО



ИНФОРМАЦИОННЫЕ  
СИСТЕМЫ ВЫШКИ



ЭФФЕКТИВНОЕ  
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ  
LMS



ЭФФЕКТИВНОЕ  
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ  
РУЗ



Иерархия портала самообслуживания позволяет пользователю самостоятельно осуществлять навигацию по автоматизированным услугам



Каждая страница содержит бренд-блок с лого НИУ ВШЭ, меню быстрого перехода, а также блок контактов поддержки, включая Whats App, Viber, SMS, Мобильный телефон



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

# Портал самообслуживания. Форма заказа сервиса.



## ВЫШКАbpm

Система автоматизации процессов НИУ ВШЭ



+ 7 915 363-35-03  
вн. тел.: 22222, +7 495 771-32-22  
(9:30 - 18:00)

[bpm\\_support@hse.ru](mailto:bpm_support@hse.ru)



Форма заявки  
заполняется данными  
пользователя, авторизация  
осуществляется через AD  
без ввода логина/пароля.

### ЗАЯВКА НА ПОДКЛЮЧЕНИЕ К СИСТЕМЕ ПЛА...

#### Информация о работнике

ФИО работника (кому необходимо установить Систему)

Шевцов Андрей Юрьевич

Подразделение: \*

Руководство НИУ ВШЭ

Непосредственный руководитель: \*

Кузьминов Ярослав Иванович

Кампус (город): \*

Москва

Улица, дом: \*

Мясницкая ул., д. 20

#### Параметры заявки

Установить пользователю рабочее место в системе:

- Диспетчер факультета/образовательной программы
- Главный диспетчер
- Диспетчер аудиторного фонда

#### Выбранные образовательные программы

+ Добавить программу X Удалить

год НАИМЕНОВАНИЕ ПРОГРАММЫ

#### Выбор образовательных программ

##### Выбор образовательных программ

Сохранить Отмена Поиск  показать все учебные периоды Учебный период: 2016/2017 учебный год

ГОД НАЧАЛА РЕАЛИЗАЦИИ	НАИМЕНОВАНИЕ ПРОГРАММЫ	ФИЛИАЛ	СПЕЦИАЛЬНОСТЬ	КВАЛИФИКАЦИЯ	ФОРМА ОБРАЗОВАНИЯ
2016/2017 учебный год	Анализ данных в биологии и медицине	Москва	Прикладная математика и информатика	Магистр	очная форма обучения
2016/2017 учебный год	Защита информации в компьютерных системах и сетях	Москва	Прикладная математика	Магистр	очная форма обучения
2016/2017 учебный год	Коммуникационный дизайн	Москва	Дизайн	Магистр	очная форма обучения
2016/2017 учебный год	Лингвистическая теория и описание языка	Москва	Фундаментальная и прикладная лингвистика	Магистр	очная форма обучения
2016/2017 учебный год	Международная торговая политика	Москва	Экономика	Магистр	очная форма обучения
2016/2017 учебный год	Передовые практики городского проектирования	Москва	Градостроительство	Магистр	очная форма обучения
2016/2017 учебный год	Право международной торговли, финансов и экономической интеграции	Москва	Юриспруденция	Магистр	очная форма обучения
2016/2017 учебный год	Программа двух дипломов НИУ ВШЭ и Лондонского университета "Международные отношения"	Москва	Международные отношения	Бакалавр	очная форма обучения
2016/2017 учебный год	Статистическое моделирование и актуарные расчеты	Москва	Экономика	Магистр	очная форма обучения
2016/2017 учебный год	Управление кадрами государственных организаций	Москва	Государственное и муниципальное управление	Магистр	очная форма обучения

No items to display.

Отменить

Отправить заявку

© 2016, ДИТ & Управление развития ИТ, НИУ ВШЭ

[Сообщить об ошибке](#)



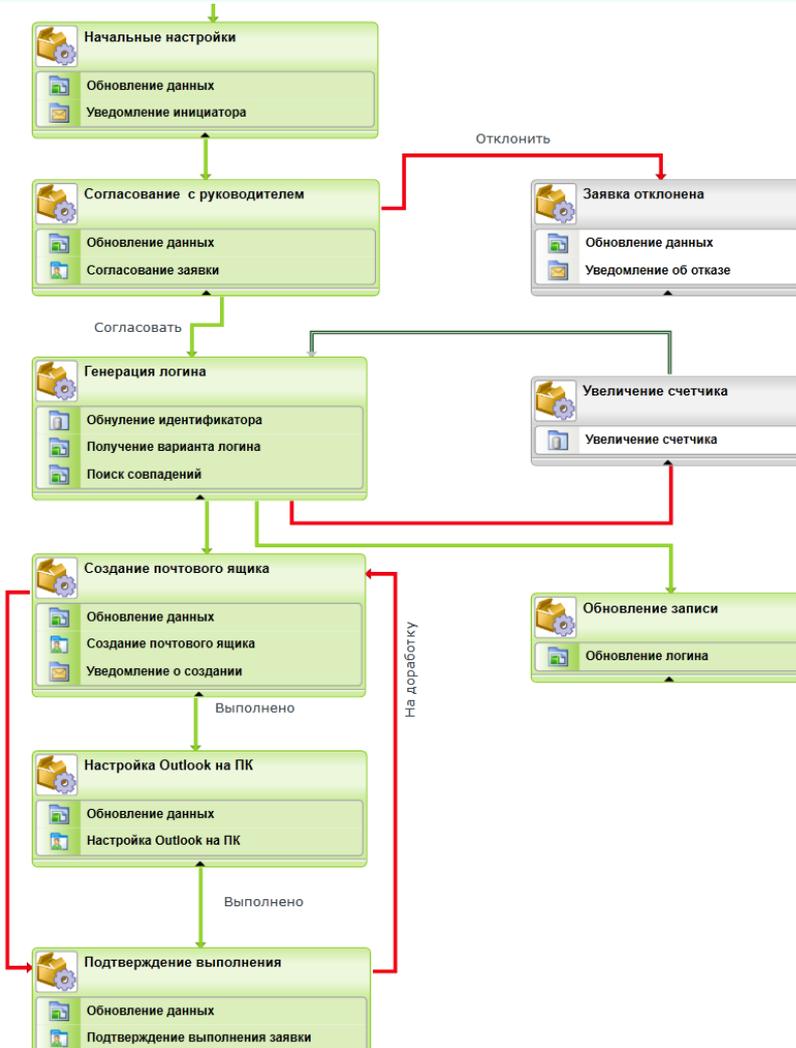
Большинство полей  
вводится из справочников  
или содержит правила  
контроля введенного  
содержимого



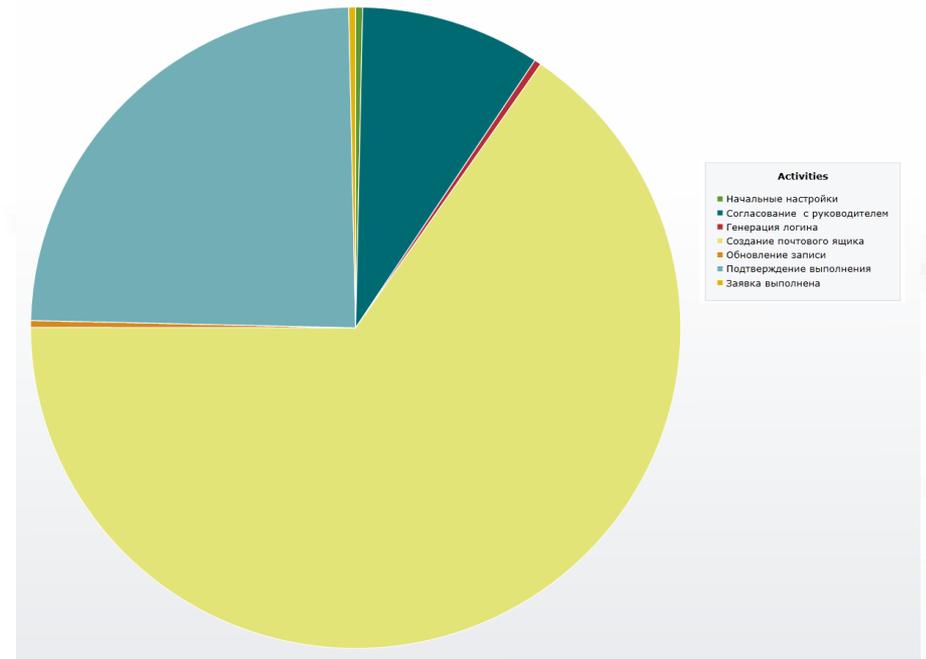
Большая часть заявок  
заполняется  
пользователями за 1-2  
минуты.



Пользователь видит в системе алгоритм обработки своих заявок, конкретных исполнителей и затраченное ими время



Электронная почта (Заявка на создание адреса электронной почты №847 (Григоркин И.Л.))



## Реализация механизма обратной связи при оказании автоматизированных услуг.

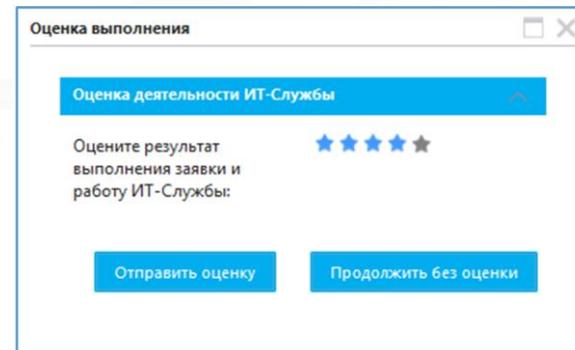
1. В системе **ВЫШКА-bpm** пользователь имеет возможность оценить качество предоставленной ему услуги, поставив оценку выполнения заявки.

2. В подразделении выделяется работник, который по каждой оценке 1, 2 или 3 должен выяснять причину у заявителя и докладывать укрупненно по всем таким случаям руководителю.

3. Если качество предоставления сервиса не выходит на диапазон 4-5, то нужно развивать компетенции работников, участвующих в предоставлении сервиса, или корректировать административные процессы.

4. В ДИТ в качестве пилотного процесса внедряется Управление по целям ([англ. Management by Objectives, MBO](#)), которое ставит оценки и перспективы роста работников в зависимость, в том числе, от качества оказания услуг:

- руководителей – от качества стандартизации, унификации и автоматизации процессов своего подразделения, а также от средней оценки по исполненным заявкам;
- работников – от оценок пользователями выполненных им заявок.



Оценка выполнения

Оценка деятельности ИТ-Службы

Оцените результат выполнения заявки и работу ИТ-Службы:

★★★★★

Отправить оценку    Продолжить без оценки

## Заявитель



1. **Доступность** услуг и **единая точка входа** (20% всех заявок создается в нерабочее время, 15% - с мобильных устройств и с планшетов).
2. **Сокращение времени** на создание заявки (значительная часть заявки предзаполняется системой, некоторые пользователи тратят менее 2-х мин.)
3. **Прозрачность** процесса и возможность **оценить качество** работы исполнителя.

## Исполнитель



1. **Снижение нагрузки**, так как часть функций система делает вообще без исполнителя (например, Расчетный листок, Формирование логинов, Ведение групп рассылок).
2. Автоматизация рабочего процесса **снабжает информацией** и **снижает стресс** (все необходимые детали заявки всегда видны исполнителю вовремя)
3. **Объективная оценка** производительности труда и качества работы.

## Линейный рук-ль



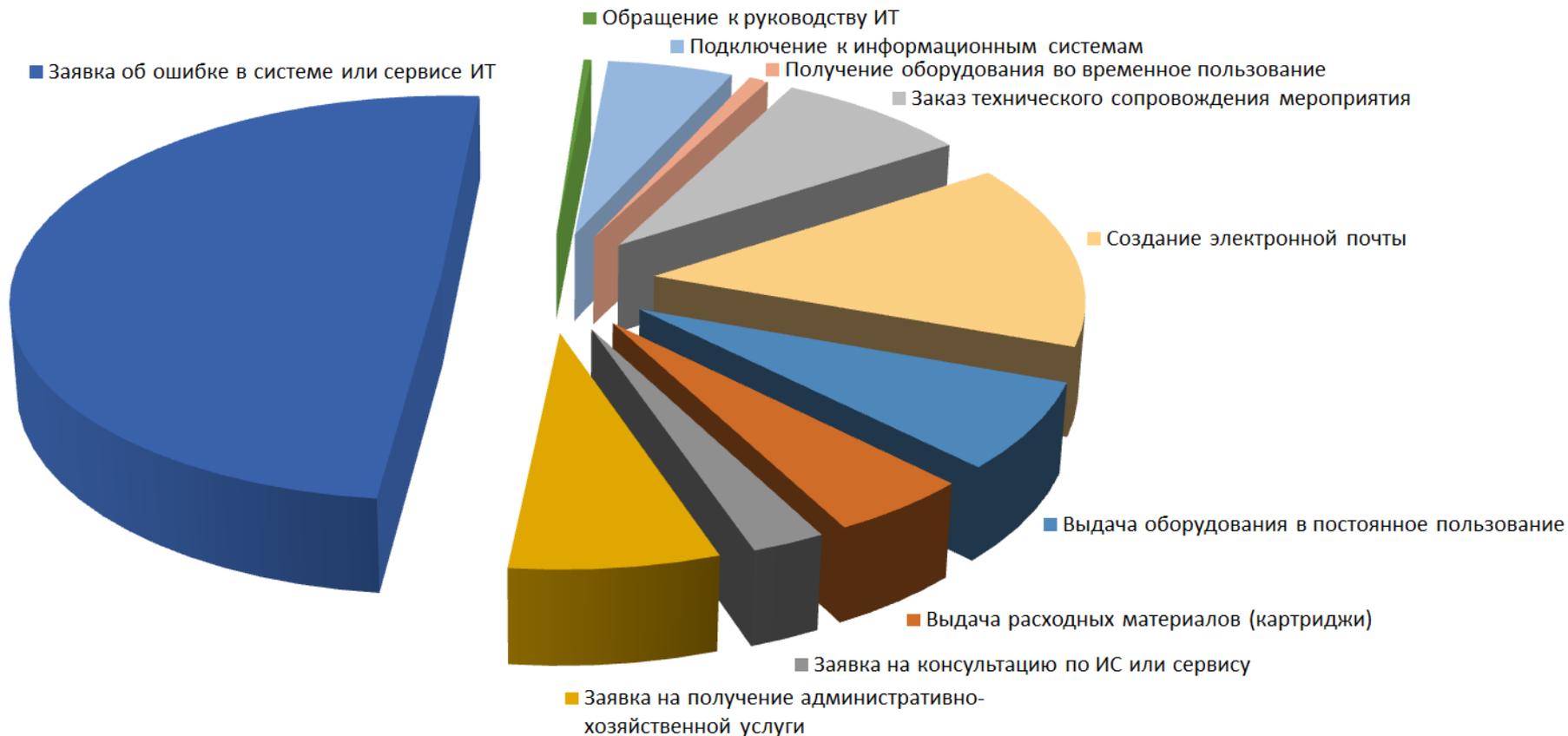
1. Значительное **повышение качества оперативного управления** (диспетчеризацию система делает сама, высвобождая время для анализа).
2. Оперативная отчетность **выявляет незагруженных исполнителей** и «**слабые звенья**» процессов.
3. Объективная **оценка востребованности** и **качества** оказываемых услуг.

## Руководство



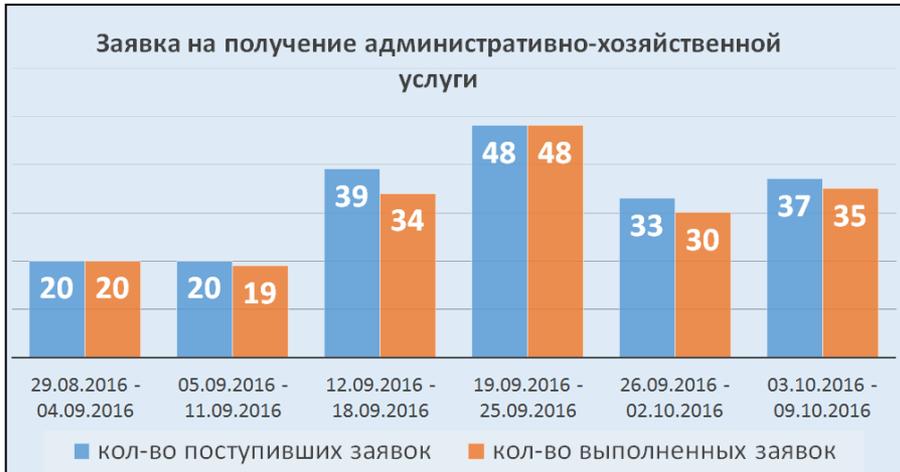
1. Фиксация алгоритма процесса и исполнителей в системе создает возможность **контроля, управления** и **улучшения** процессов, включая оптимизацию временных и человеческих ресурсов.
2. Сокращение требований к квалификации работников среднего звена.
3. Сокращение затрат Вышки на разработку «бумажных» регламентов.

## Какие мои сервисы пользуются наибольшим спросом?

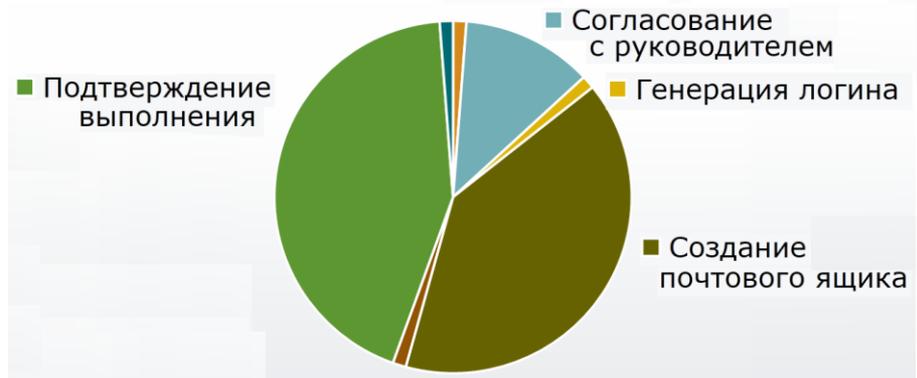


# Какая управленческая отчетность получается из системы? (продолжение)

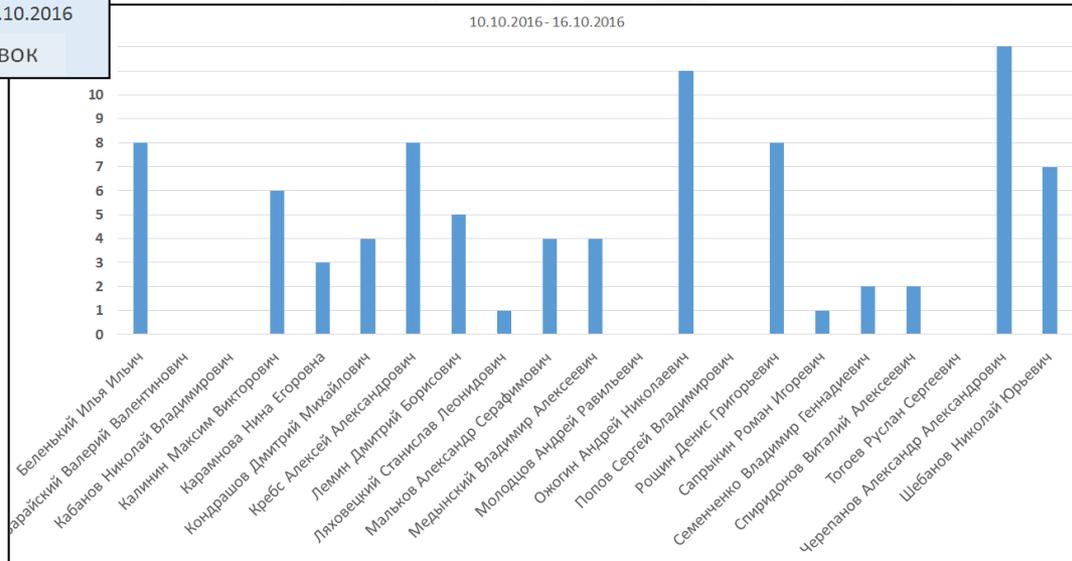
## Насколько мои специалисты справляются с потоком задач?



## Где процессы «застревают»?



## Кто работает больше других?



## Как пользователи оценивают мои сервисы?





НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

## Портал самообслуживания ВЫШКА-врт. Итоги 6 месяцев массового использования.



**7500** заявок подано и  
обработано



**180 000** посещений страниц  
портала самообслуживания  
работниками НИУ ВШЭ



**3500** пользователей  
воспользовались  
системой



**60-70%** всех заявок в ИТ  
подаются и обрабатываются  
через интерактивный портал



**22** одновременно реализуемых  
проекта по автоматизации услуг  
(ИТ, АХО, Кадры, Финансы,  
Правовое обеспечение,  
Конференции, Студсовет,  
Безопасность)



**4** кампуса (Москва, Санкт-Петербург,  
Нижний Новгород, Пермь)  
**69** адресов местонахождения  
**5024** помещений



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

Спасибо  
за внимание!

Шевцов А.Ю., тел. 12559