



**Форум "IT-Jazz»
21 марта 2014 года**

**Сообществу ИТ-директоров Украины -
10 лет!**

Киев, Гостиница «Русь», ул.Госпитальная, 4

**Отношения
Заказчика и Исполнителя:
как добиться гармонии**

Марина Аншина,

Председатель Комитета по стандартам
Российского Союза ИТ-директоров

Заказчик и Исполнитель

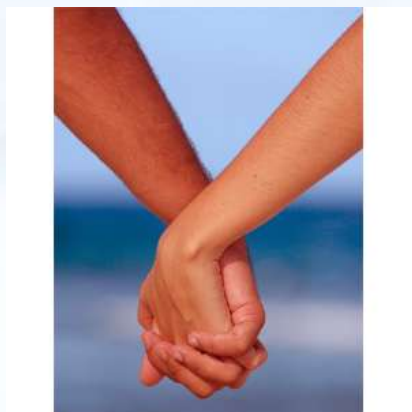


Когда и как заканчиваются отношения



- Они жили и умерли в один день

- Развод и девичья фамилия



- Расстаемся друзьями



Основные претензии к Заказчику

- Не умеют сформулировать, что им надо
- Не хотят участвовать в проекте/процессе
- Не умеют пользоваться ИТ



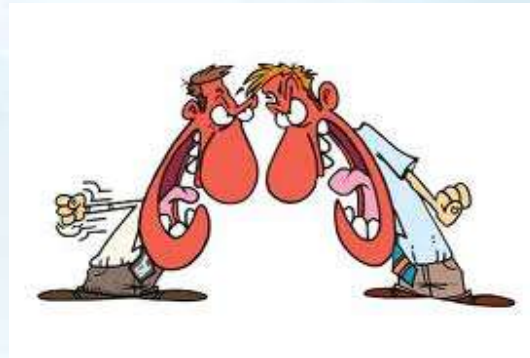
Почему они так себя ведут?

Претензия

- Не умеют сформулировать, что им надо
- Не хотят участвовать в проекте/процессе
- Не умеют пользоваться ИТ

Причины

- Бизнес быстро меняется и требования устаревают
- Отношение к ИТ как к другим областям
- Низкая ИТ-грамотность



Основные претензии к Исполнителю

- Требуют, чтобы им подробно рассказали, что должно получиться, а лучше сделали все за них
- Все время меняют руководителей и исполнителей
- Низкое качество руководства и выполнения работ



Почему они так себя ведут?

Претензия

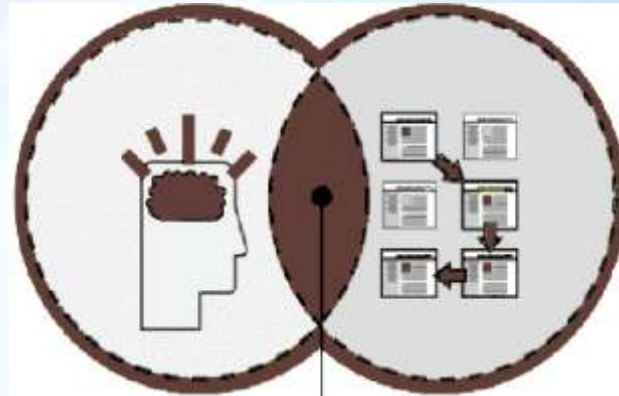
- Требуют, чтобы им подробно рассказали, что должно получиться, а лучше сделали все за них
- Все время меняют руководителей и исполнителей
- Низкое качество руководства и выполнения работ

Причины

- Исполнитель не волшебник и не может догадаться, что от него хотят
- Низкая грамотность в области управления ИТ
- Текучка персонала



Удовлетворенность



- Удовлетворенность определяется пересечением ожиданий и полученного результата
- Важно правильно сформировать ожидания
- Консерватизм определяет негативное отношение большинства людей ко всему новому
- После установления отношений удовлетворенность может повыситься

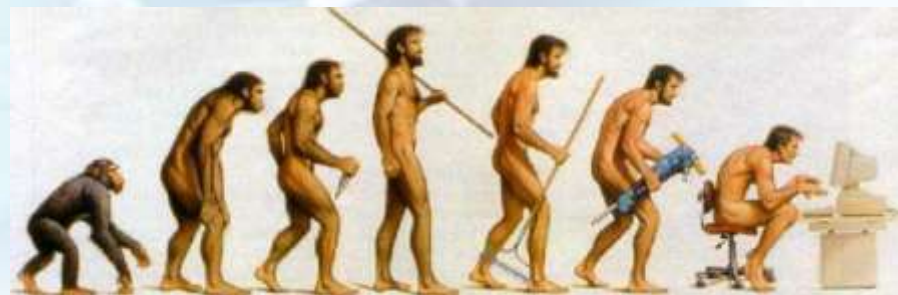
Условия хороших взаимоотношений

- Доверие
- Прозрачность
- Понимание потребностей и возможностей партнера
- Простая и понятная демонстрация собственных потребностей и возможностей



Проблемы рынка

- **Отсутствие стандартов – основы отношений участников рынка**
- **Отсутствие законодательной базы**
- **Нежелание участников рынка брать на себя ответственность**
- **Неумение строить взаимоотношения**



Определения стандарта

Договор между потребителем и поставщиком

Принцип организации интерфейса между сущностями

Набор понятий, определений и правил

Положение для всеобщего и многократного использования

Документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

27 декабря 2002 года

№184-ФЗ

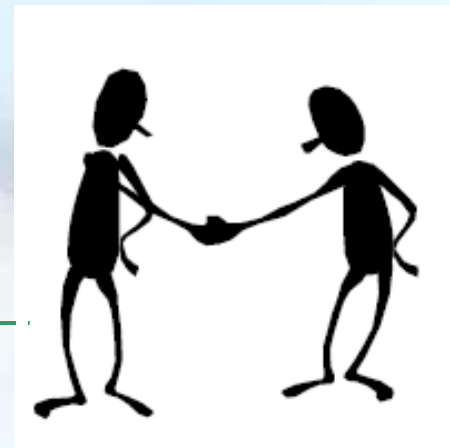
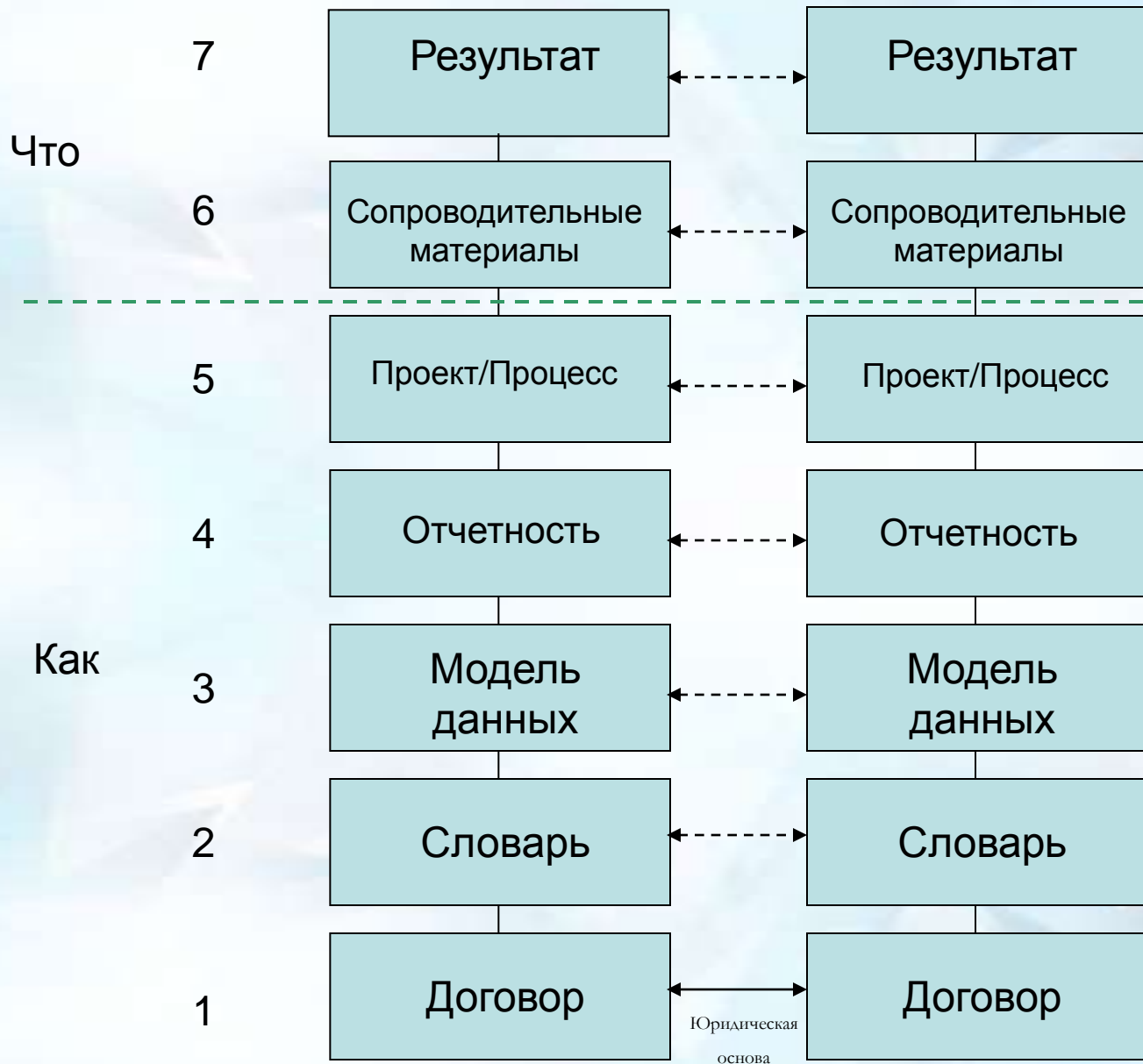
РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

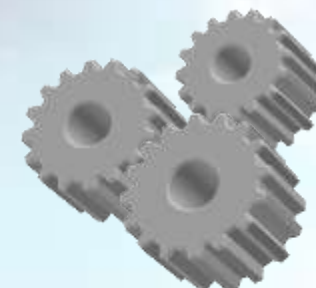
О ТЕХНИЧЕСКОМ РЕГУЛИРОВАНИИ

Потребитель

Поставщик

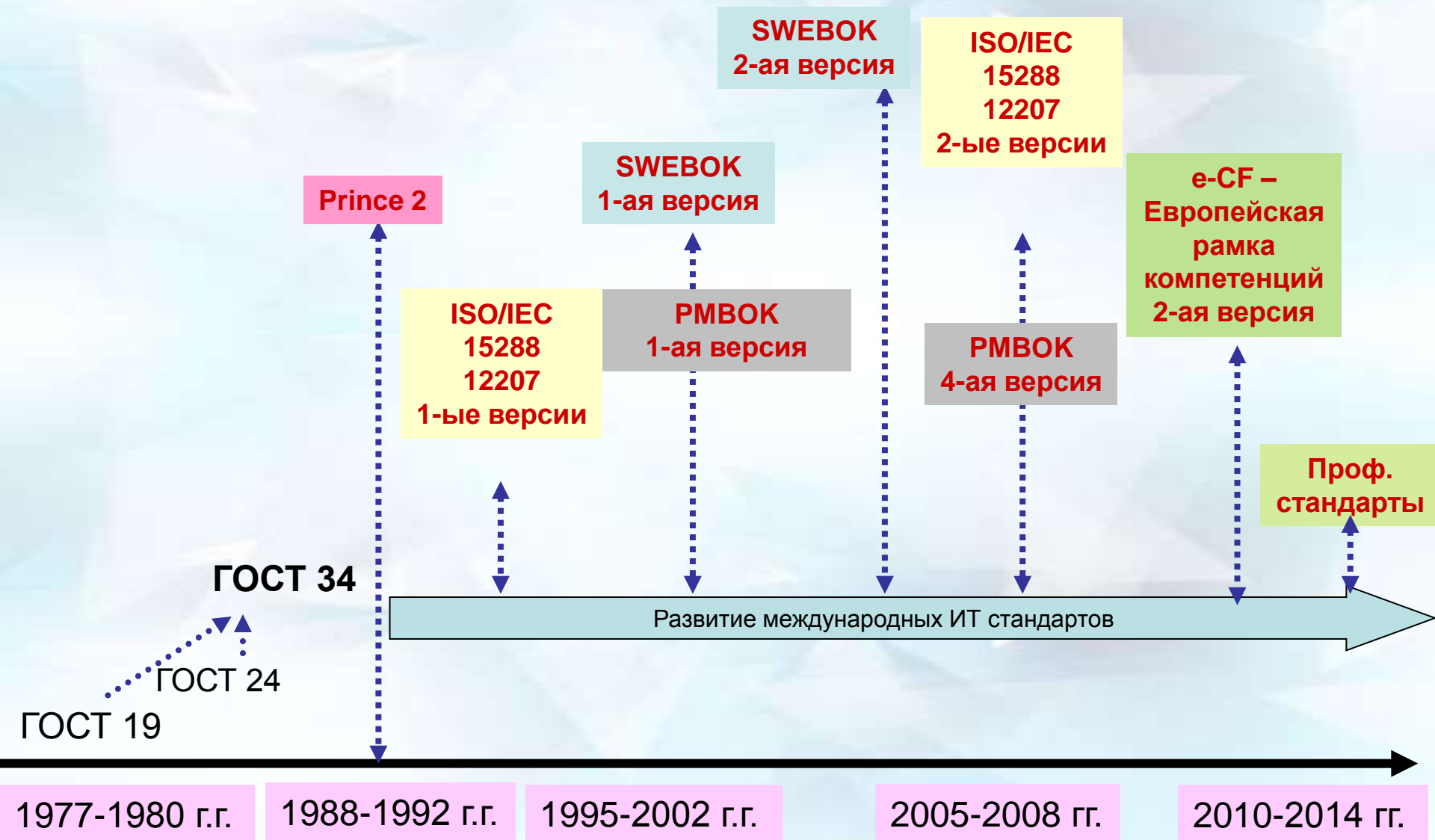


Многоуровневая модель корпоративных стандартов



Референсная модель корпоративных стандартов

Разрыв между отечественной и международной практикой



Профессиональный стандарт «Менеджер по ИТ»

Отношениями с:

- поставщиками и потребителями ресурсов ИТ
- пользователями и поставщиками сервисов ИТ
- поставщиками и потребителями информации
- заинтересованными лицами

Управление отношениями

- Формирование и согласование принципов взаимоотношений, в частности принципов выбора партнеров
- Организация планирования и осуществления, активное участие во взаимоотношениях
- Организация повышения компетенций партнера
- Контроль взаимоотношений и обеспечение их прозрачности для заинтересованных лиц
- Оценка и анализ взаимоотношений, получение обратной связи и выполнение управленческих действий по результатам анализа

?

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**