

Содержание

Вместо предисловия	6
Введение	10
Часть 1. Мода прошла... А что взамен?	19
Мнение бизнеса: «Они не про бизнес!»	20
Мнение ИТ: «Вам шашечки или ехать?»	23
Пространство ИТ: поглядим за горизонт	25
Крест ИТ	27
Его величество Сервис	34
Четыре кита сервисного подхода	39
Часть 2. Десять заповедей сервисологии	45
Жизненный цикл трансформации	47
Заповедь 1: от беззаботного служения — к эффективной работе	65
Заповедь 2: от фальшивого унисона — к дуэту антагонистов	69
Заповедь 3: от уникальности — к унификации	73
Заповедь 4: от хорошего — к лучшему	77
Заповедь 5: от случайности — к регулярности	83
Заповедь 6: от подчинения — к партнерству	87
Заповедь 7: от опытного образца — к промышленному производству	108
Заповедь 8: от протянутой руки — к принятию решений	112
Заповедь 9: от затрат — к активам	115
Заповедь 10: от обслуживания — к бизнесу	134
Успех — один на всех?	140
Часть 3. Инструменты навигатора трансформации	145
Пора в путь-дорогу?!	146
Инструмент 1: общая модель сервиса	153
Инструмент 2: стратегия трансформации	167



Инструмент 3: стандарты трансформации	185
Инструмент 4: соглашение об уровне сервиса	196
Инструмент 5: проектный и сервисный офисы	199
Инструмент 6: расчетно-технологические карты	204
Инструмент 7: мониторинг качества сервисов	221
Инструмент 8: мониторинг эффективности сервисов	235
Инструмент 9: каталог и меню бизнес-услуг	243
Инструмент 10: сетевая модель оказания услуг	261
Инструмент 11: модели аутсорсинга	270
Инструмент 12: стратегии сорсингового маневра	282
Инструмент 13: модели масштабирования	289
Инструмент 14: стратегия развития	297
Инструмент 15: модель ресурсной оптимизации	305
Инструмент 16: формирование ресурсной базы	317
Инструмент 17: оценка динамики результатов	327
Инструмент 18: стратегия повышения стоимости	355
Инструмент 19: формирование структуры капитала	361
Инструмент 20: модель типового клиента	366
Инструмент 21: программа мониторинга рынка	384

Часть 4. Построение управления сервисами	391
Развилки трансформации	393
Ключевые проблемы трансформации	404
Творческая эволюция	429
Ключевые факторы успеха	443
Заключение	447
Мнение эксперта	452
Литература	458
Информация об авторах	460