

Резюме



- **Непрерывное улучшение сервисов - это постоянная деятельность по:**
 - Мониторингу и сбору данных
 - Обработке данных и логической их группировке
 - Анализу данных на предмет соответствия целям
 - Выявление тенденций и возможностей по улучшению
- Улучшения могут иметь постепенный характер, но они требуют постоянного стремления к совершенствованию имеющихся или созданию новых сервисов и удовлетворению изменяющихся потребностей бизнеса.
- Метрики CSI требуют:
 - Постоянного внимания и тщательно продуманных планов.
 - Сосредоточенности на непрерывном мониторинге.
 - Анализа результатов с постоянной ориентацией на улучшения.

«Лишь халатность и злой умысел связаны с намеренным недостижением необходимого уровня качества.

Все остальное — не вина, а беда, привнесенная плохим менеджментом.

Культура качества — это результат продолжительных усилий, награда за которые — сильные конкурентные позиции на рынке.»

1. Экстренный этап

2. Плановый этап

3. Перспектива

Практическая Работа №5 / 1

Модель проведения преобразований ИТ службы

