



PREGIS

INFORMAČNÍ TECHNOLOGIE



...pomáháme Vám růst

Spokojenost uživatelů a ICT služby orientované na byznys

Martin Dušek, Jana Princová, PREGIS



Motto

Úroveň spokojenosti zákazníka je výrazně závislá na doplňkových službách [prof. Voříšek]



ICT nestojí mimo

- ▶ ICT – integrální součást hlavních procesů v byznysu i státní/veřejné správě
- ▶ Hodnototvorný řetězec málokdy neobsahuje ICT
- ▶ Infrastrukturní služby jsou nutnou, nikoliv však postačující podmínkou
- ▶ Zákazník *chce* (*ale často o tom neví*) procesní služby



Hobbíci x efektivita

- ▶ „Ajt’áka“ baví
 - ▶ mbps, TB, ODF, TPC-C
- ▶ Zákazník potřebuje
 - ▶ napsat a poslat nabídku
 - ▶ vyrobit lustr
 - ▶ vydat občanovi složenku na odpad
- ▶ Jak přiblížit „ajt’áka“ k zákazníkovi?
 - ▶ Řízením
 - ▶ Metrikami



ITSM, SLA a motivace

- ▶ Základ ICT služeb = SLA
- ▶ Dodržování SLA = jasná metrika
- ▶ Ale: SLA musí být splnitelná i při velkém průšvihu
 - + velké průšvihy skoro nenastávají
 - + poskytovatelé předcházejí průšvihům
 - =====
 - = SLA mají značné rezervy
- ▶ Dodržování SLA ≠ spokojený zákazník



Metriky bez úniku

- ▶ Nutnost „brutálních“ kombinací metrik
- ▶ Spokojenost uživatelů = metrika do „party“
- ▶ Brutální skupina metrik:
 - ▶ Plnění SLA
 - ▶ Spokojenost uživatelů
 - ▶ Snižování nákladů



Zákazník x uživatel

- ▶ Uživatel = „fyzická osoba“
 - ▶ Sedí za počítačem
 - ▶ Chce nejlepší komfort a výkon
 - ▶ Cena ho nezajímá
- ▶ Zákazník = „právnícká osoba“ / „úřad“
 - ▶ Chce služby právě pro svůj byznys / svého občana
 - ▶ Cena jen nezbytně nutná / jen co snese rozpočet



Spokojenost zákazníka

- ▶ Například balanced scorecard
 - ▶ Finanční perspektiva
 - ▶ Zákaznická perspektiva
 - ▶ Perspektiva procesů
 - ▶ Perspektiva růstu
- ▶ Zákaznická perspektiva = spokojenost uživatelů



Paradoxy?

- ▶ Příliš spokojený zákazník
 - ▶ Nespokojený finanční ředitel = nízké ceny
- ▶ Příliš spokojený uživatel
 - ▶ Nespokojený finanční ředitel = vysoké náklady
- ▶ Spokojenost zákazníka $\approx$ spokojenost uživatele ??
 - ▶ Ano, když firma táhne za jeden provaz
 - ▶ Silná firemní kultura
 - ▶ Krize = pohyb ve vražedné krajině [Sun-c']



Řízené praxe a reálný byznys

- ▶ Jana Princová – někdejší praktikantka
- ▶ Řízená praxe 2002/03
- ▶ Bakalářská práce: Výchova personálu HD
- ▶ Po škole japonská firma
- ▶ Nyní vedoucí HelpDesku
 - ▶ Vychovává personál HD
 - ▶ Organizuje průzkumy spokojenosti uživatelů



Průzkum spokojenosti uživatelů IS

- ▶ Výsledková metrika
- ▶ Od roku 2004 – výsledkem řízené praxe P. Bezvodové, studentky TUL
- ▶ Jednou ročně před koncem fiskálního roku
- ▶ Na výsledcích je postavena část ročních prémie personálu outsourcingové divize



Forma průzkumu

- ▶ Intranetový dotazník – jmenovitý (zveřejňování výsledků je ale již anonymní)
- ▶ 25 otázek s povinným číselným ohodnocením na stupnici od -3 do +3
 - ▶ (-3 = velmi nespokojen, +3 = velmi spokojen)
- ▶ Možnost doplnění textové odpovědi



Principy průzkumu

- ▶ Před spuštěním – informační kampaň různými dostupnými kanály
- ▶ Po ukončení – souhrnné výsledky dostupné všem uživatelům IS
- ▶ Losování výherců z došlých odpovědí
- ▶ Účast kolem 25 % oslovených uživatelů
- ▶ Výsledkem je číslo od -3 do +3, průměrný výsledek ze všech odpovědí



Otázky pro průzkum

- ▶ Dodávají produktoví manažeři jednotlivých oblastí (SAP, CAD, DMS ELO, HelpDesk,...)
- ▶ Znění dlouhodobě stabilní, mění se pouze výjimečně → možnost dlouhodobého porovnávání trendů
- ▶ Poskytují zpětnou vazbu



Zpětná vazba pro řízení

- ▶ Skvělý výsledek přes 2,0 prezentujeme
- ▶ Uvnitř nás ale zajímá a řešíme:
 - ▶ Nejnespokojenější uživatelé
 - ▶ Nejnespokojenější lokality
 - ▶ Nejnespokojenější organizační jednotky
 - ▶ Nejhorší produktové oblasti
 - ▶ Největší změny k horšímu
- ▶ Kontinuální zlepšování procesů v praxi



Spokojený zákazník i spokojený finanční ředitel?

► Jde to

- Pozdrav je zadarmo
- Úsměv je zadarmo
- Vnímání potřeb uživatelů je zadarmo
- Včasná omluva při prodlevě je zadarmo
- „Best effort“ nemusí znamenat „Best salary“



Závěry

Spokojenost uživatelů souvisí s přínosem
ICT služeb pro byznys nebo služby
občanům

Řízené praxe nemusí být formální a mohou
obohatit firmy i studenty



Děkujeme za pozornost

martin.dusek@pregis.cz

jana.princova@pregis.cz

