

MPR

## **LETA перешла на новую систему управления качеством**

Сегодня LETA IT-компану, первый российский оператор типизированных IT-услуг, объявляет о завершении разработки и внедрения новой системы управления качеством, под контроль которой с января 2009 года попадут все проекты и услуги компании. Новая система призвана повысить лояльность клиентов, снизить вероятность их оттока и расширить повторные продажи. Также система даст компании LETA возможность постоянно получать объективные данные для оптимизации работы, совершенствования подготовки персонала и выявления тех направлений развития, которые дадут наибольшую отдачу в конкретный момент времени. Именно поэтому внедрение данной системы стало одним из важнейших внутренних проектов компании в 2008 году.

Напомним, что раньше в компании LETA функция контроля качества была возложена на проектный офис, при этом основной упор делался на фактические показатели. Новая система принципиально отличается тем, что большое внимание в ней уделяется оценке удовлетворенности клиента, а в саму систему внедрен еще один контур оценки объективных и субъективных показателей. Этот контур, организационно оформленный

в виде Отдела контроля качества, действует независимо

от проектного офиса и замыкается на первых лиц компании.

Подчеркнем, что перекрестная оценка удовлетворенности заказчика важна потому, что эта субъективная характеристика может существенно отличаться от фактических результатов проекта, и при этом серьезно влияет на возможности дальнейшего сотрудничества.

Новая система управления качеством позволяет компании LETA выяснить, как клиент оценивает ключевые параметры проекта: степень соответствия внедряемого IT-решения бизнес-задаче своего предприятия, профессионализм проектной команды, ход работы, эффективность и удобство коммуникаций. Для этого представитель заказчика и руководитель проектной группы заполняют специально разработанную универсальную анкету, позволяющую описать указанные характеристики с высокой степенью детализации. Отметим, что особый раздел анкеты посвящен ранжированию самой системы предложенных критериев по важности с точки зрения конкретного заказчика. Вся эта информация служит основой для получения интегральной оценки состояния проекта, дает возможность с высокой точностью идентифицировать его «слабые места», а также выявлять критические различия в восприятии проекта заказчиком и исполнителем. Кроме того, применение единой системы классификации позволяет анализировать «срезы» всей совокупности проектов, выполняемых компанией, причем как на текущий момент, так и ретроспективно.

В соответствии с принятым регламентом, анкеты обязательно заполняются на завершающем этапе проекта, а для ключевых заказчиков, в особо крупных или инновационных проектах – еще и в узловых точках. Процедура анкетирования также связана со статусом проекта: в типизированных услугах допускается выборочный контроль; в небольших проектах анкета заполняется дистанционно – по телефону или через специализированный сайт; в больших проектах обязательны личные встречи с участием руководителя Отдела контроля качества компании LETA. В наиболее крупных проектах интервьюирование проводит топ-менеджер LETA IT-компану.

Обработанные данные по проекту выносятся на заседание Комитета по качеству в составе топ-менеджера LETA IT-компану и директоров трех департаментов: коммерческого, развития и внедрения. Подчеркнем, что располагая подробной информацией и всеми необходимыми полномочиями, Комитет может в случае необходимости незамедлительно выработать корректирующие мероприятия; при этом решения Комитета являются обязательными

для исполнения. Отметим, что благодаря четким процедурам сбора и обработки информации, регламентам принятия корректирующих решений и контролю их исполнения, реакция компании оказывается практически незамедлительной.

Разработка и внедрение новой системы заняли восемь месяцев. При этом в ходе проекта были внесены изменения в организационную структуру LETA, функциональные обязанности и систему мотивации ряда сотрудников компании. Кроме того, была доработана методика управления проектами. В течение двух месяцев система проходила опытную эксплуатацию; за это время были проверены восемь разнотипных проектов, в которых априори могли возникнуть нештатные ситуации. Система позволила своевременно их выявить, предотвратить развитие и, более того, - укрепить и расширить отношения с клиентами.

Отметим, что внедрение системы управления качеством является очередным шагом в реализации неизменной стратегии LETA IT-company, направленной на достижение максимальной удовлетворенности клиентов. При этом обеспечение качества глубоко интегрировано в технологию работы компании. Напомним, что сама модель типизированных услуг способствует повышению качества работ и лояльности клиента. Так, тщательное проектирование услуги и отработка ее регламента позволяют гарантировать и зафиксировать в соглашении о качестве обслуживания (SLA) основные потребительские свойства, включая функциональность, сроки и стоимость. Естественно, введение второго контура в систему управления качеством связано с дополнительными издержками, но LETA IT-company считает их абсолютно оправданными даже в условиях кризиса, ведь в итоге управление качеством выходит на новый уровень эффективности.

«Как и большинство лидеров российского ИТ-рынка, наша компания рассматривает качество сервисов как ключевой фактор успеха, - говорит Андрей Конусов, исполнительный директор LETA IT-company. – Но, как известно, во многих случаях борьба за качество сводится к достаточно стихийному улучшению отдельных аспектов работы. Такой подход дает эффект, но он не идет ни в какое сравнение с тем, что может дать комплексная система управления качеством, базирующаяся на измерении объективных и субъективных показателей и интегрированная со всеми ключевыми бизнес-процессами. Даже относительно небольшой опыт пилотной эксплуатации нашей системы показал, что и в тех проектах, где индекс удовлетворенности близок к максимально возможному, удастся найти то, что можно улучшить. И такой контур совершенствования компании будет работать постоянно, как бы ни менялись технологии, направления деятельности и рыночные условия».

#### О LETA IT-company

LETA IT-company ( [www.leta.ru](http://www.leta.ru) ) – первый российский оператор типизированных ИТ-услуг, обеспечивающий заказчикам комплексные решения в области информационной безопасности и построения ИТ-инфраструктуры. LETA IT-company является лидером российского рынка защиты от утечек информации (по данным обзора CNews «Защита информации и бизнеса от инсайдеров 2007») и занимает 3 место среди крупнейших ИТ-компаний России в сфере защиты информации (по итогам рейтинга CNews Security 2007 в рамках обзора «Средства защиты информации и бизнеса 2008»). Выручка LETA IT-company в 2007 году составила \$37,6 млн. (51% роста по сравнению с 2006 годом).

За дополнительной информацией обращайтесь:

Андрей Сермавбрин, PR-менеджер

Тел: +7 (495) 921 1410

E-mail: [Asermavbrin@leta.ru](mailto:Asermavbrin@leta.ru)