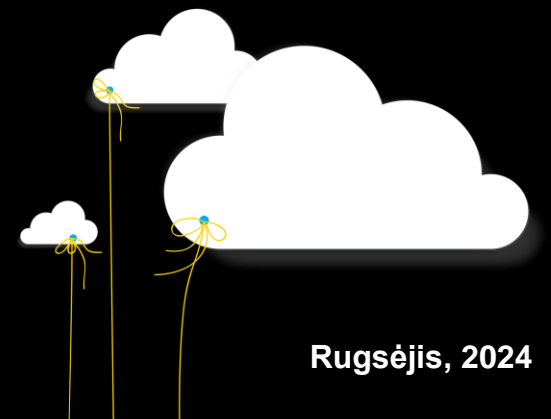


**IT'šnikas irgi žmogus:
technologijos niekada nebus
aukščiau dialogo**

Justina Sirenko, CCO @ **balt**neta



„Batsiuovys be batų“

Automatizacija

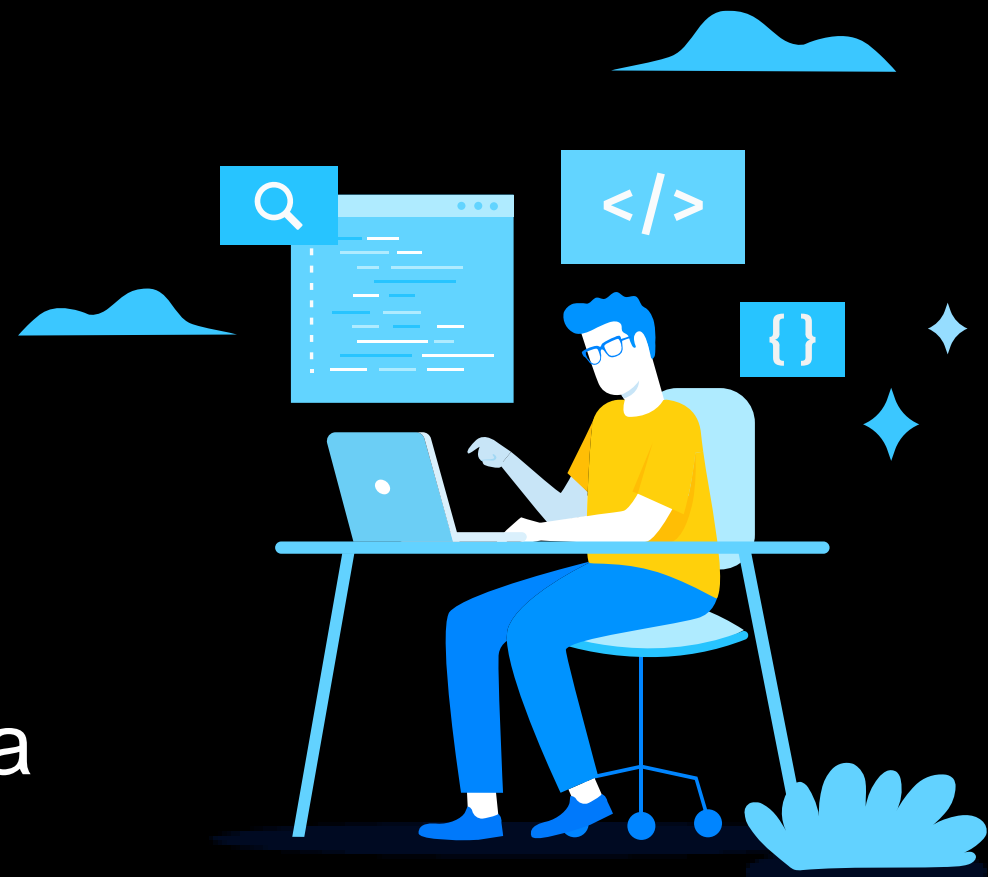
Inovacija

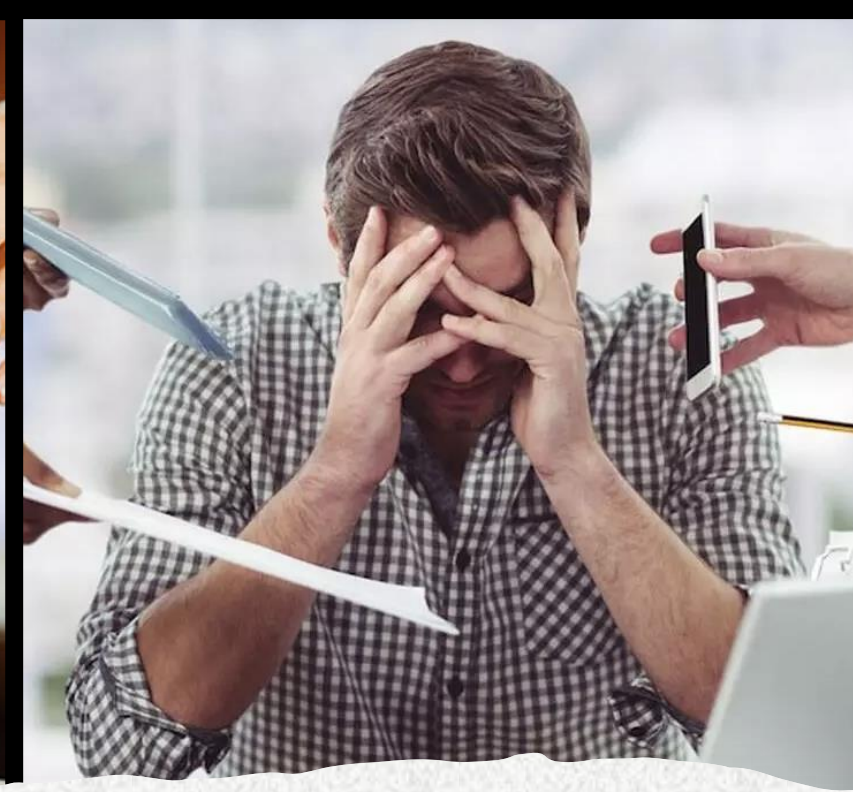
Digitalizacija ...

90% apie žmones ir jų „mindset“ keitimą

10% apie technologijas

Komunikacija





*„Prasta komunikacija ar jos nebūvimas gali lemti projektu nesēkmē,
padidinti darbuotojū perdegimū ir net sukelti rimtas saugumo spragas“.*
HBR, 2021

„Target“ Prekybos centras
Disaster Recovery
2013 m.



16:24

baltnefa



Messenger



WhatsApp



Instagram



Facebook

Facebook
konfigurācijas kļaida
2021 m.

Titaniko katastrofa 1912m.



11:27



baltnefa

TikTok

Masinis darbuotojų
išėjimas ir perdegimas
2021 m.



Tai kodēl, nepaisant viso mūsų technologijų progreso, esminē problema dažnai būna ne technologijos ir ne kodas, o komunikacija?



Komunikacija viduje
tarp padalinių ir IT
darbuotojų



Komunikacija su išorės
tiekėjais, partneriais,
trečiosiom šalim



Komunikacija su
klientu



Komunikacija viduje
tarp padalinių ir IT
darbuotojų

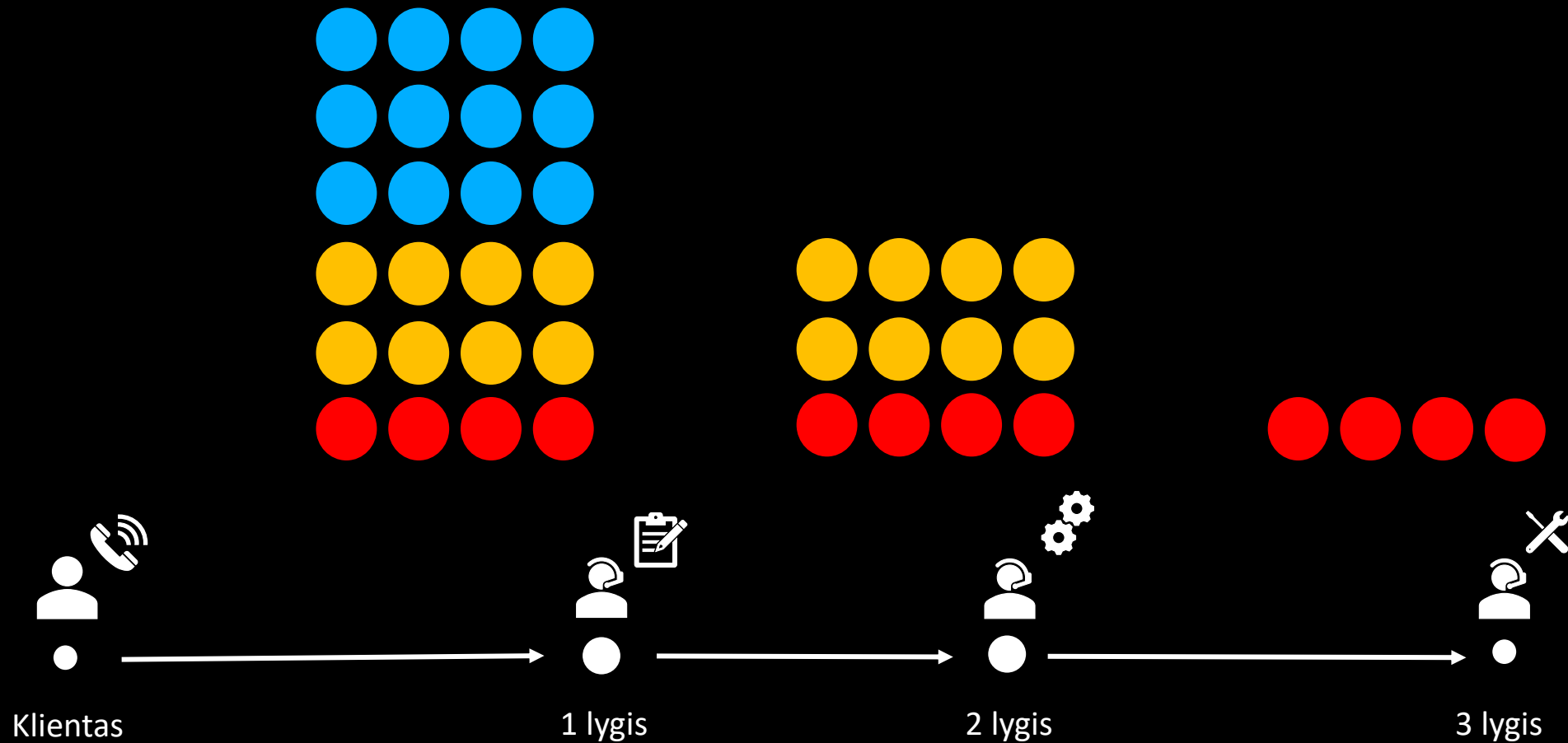
Išleistuvės

Išėjimo priežastys

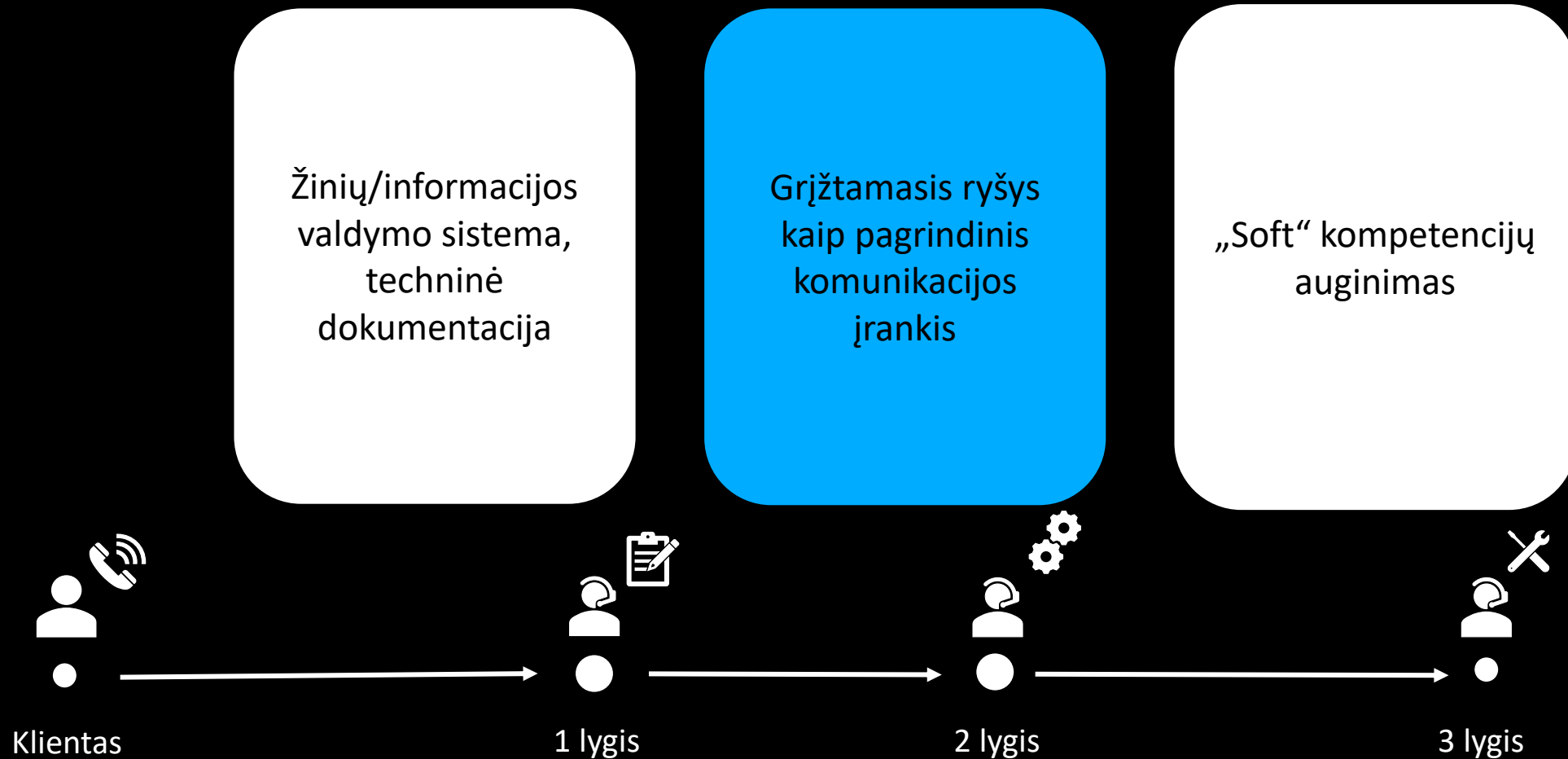
Poreikis vadovo "soft",
o ne "tech" įgūdžiams

1-2 lygio užklausų
sprendimas

Techninio aptarnavimo procesas (expectations)



Techninio aptarnavimo procesas (reality)



Rekomendacijos



Komunikacija viduje
tarp padalinių ir IT
darbuotojų



Apsibrėžti, **kokios kompetencijos iš tikrųjų svarbios** jūsų organizacijoje, projekte, konkrečioje pareigybėje

Sudaryti **tobulėjimo ir mokymų planą** šioms kompetencijoms išugdyti (nuo junior iki senior)

Investuoti į šių **senior** žmonių **išlaikymą**, motyvaciją, lojalumą

Kurti **komunikacija grįstą** organizacinę kultūrą

Kliento kelionė



Komunikacija su klientu

KLIENTO KELIONĖ



Ką paaiškino
klientas



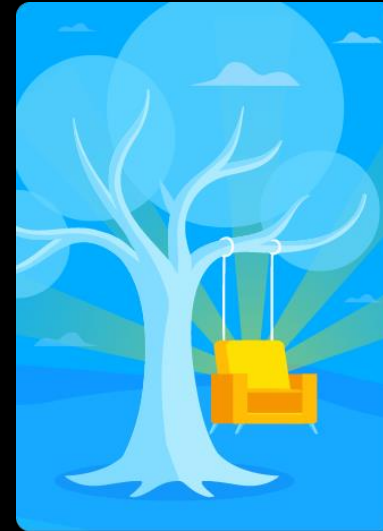
Kaip suprato
PM



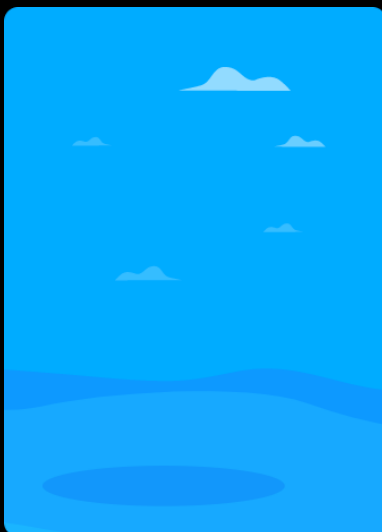
Padirbėjo dizaino
inžinieriai



Programeriai
parašė kodą



Pardavėjai
nupiešė viziją



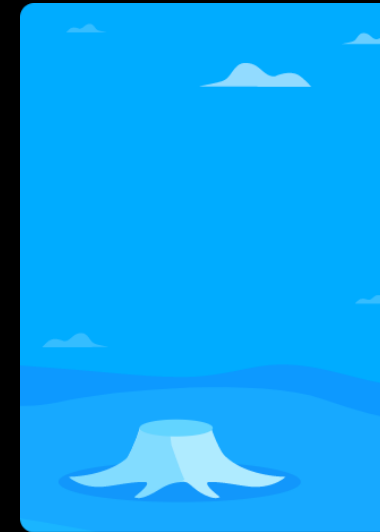
Parašyta
projekto dokumentacija



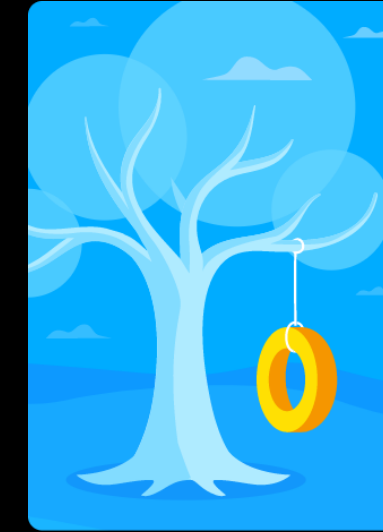
Adminai
įdiegė



Išstatytos sąskaitos
klientui



Helpdesk
support'as



Ko iš tikrųjų
reikėjo klientui

Užklausių sprendimas: laikas vs grįžtamasis ryšys

Evaluation of time to resolution

■ Exceptional ■ Very good ■ Good ■ Acceptable ■ Bad ■ Insufficient data

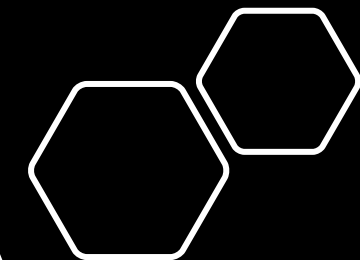
How long did it take until your access was working?

How well-informed did you feel about the status of your issue?

	Exceptional	Very good	Good	Acceptable	Bad	Insufficient data
Same day	■	■	■	■	■	■
Next day	■	■	■	■	■	■
2-3 days	■	■	■	■	■	■
4-6 days	■	■	■	■	■	■
7-14 days	■	■	■	■	■	■
15-30 days	■	■	■	■	■	■
1-3 months	■	■	■	■	■	■
>3 months	■	■	■	■	■	■

Customers were happy as long as they felt well-informed. In these cases even long transaction times were perceived positively.

When ill-informed, customers were unhappy even if the issue was resolved quickly.



Rekomendacijos

Personalinis
priėjimas ir
lūkesčių
suderinimas

Komunikaciniai
įrankiai ir
“requirent”
susitikimai

Žinių bazė,
techninė
dokumentacija

Nuolatinis
grįžtamasis ryšys



Komunikacija su
klientu

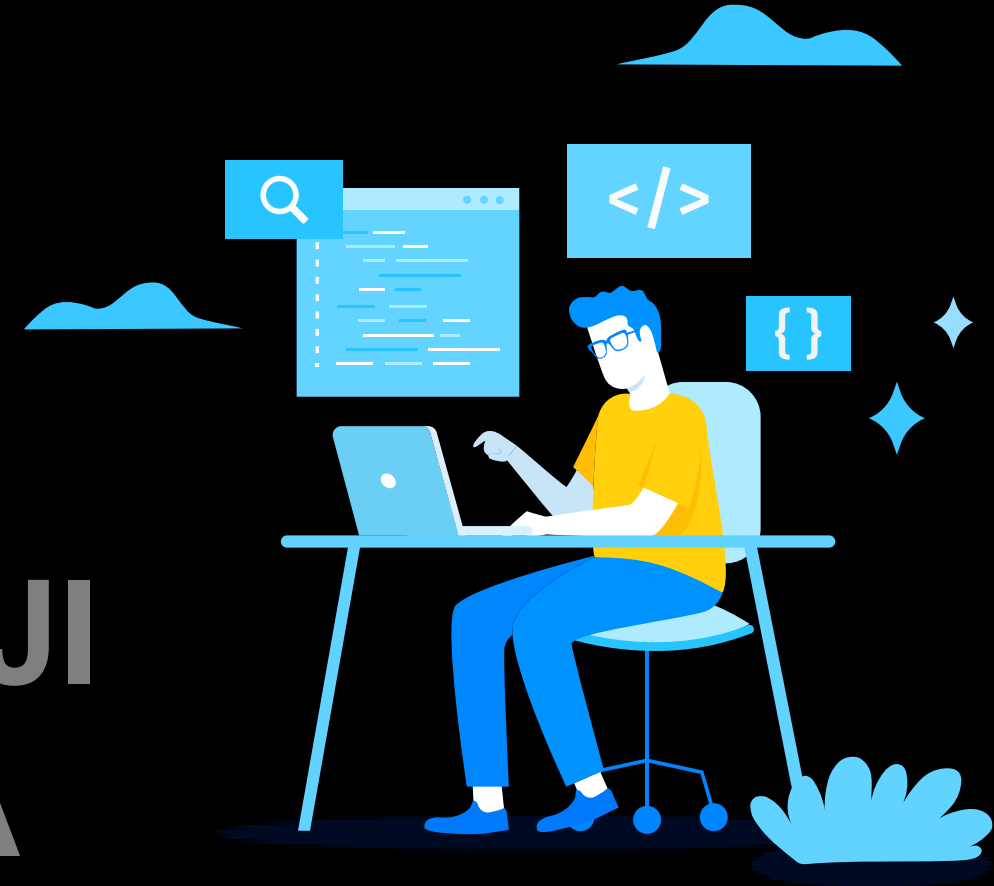
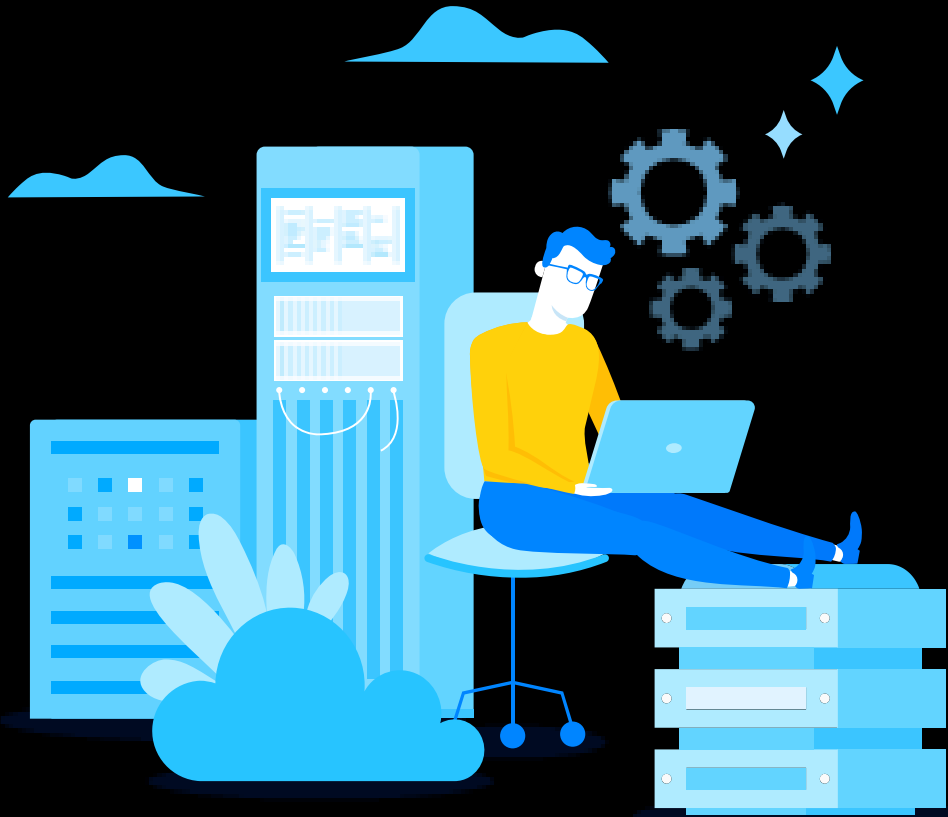


Komunikacija su išorės
tiekėjais, partneriais,
trečiosiom šalim

Kaltų paieška

PILKOJI ZONA

Futbolas



Rekomendacijos



Komunikacija su išorės tiekėjais, partneriais, trečiosiom šalim

Palaikykite vieni kitų motyvaciją

Turėkite aiškų išgrynintą procesą

Susiderinkite lūkesčius, paslaugos apimtį ir atsakomybių ribas

Dar kartą palaikykite vieni kitų motyvaciją

Susitarkite dėl susitikimų dažnumo ir apskaitimo informacija būdų

Outsource = partnerystė

Kiek prioritetuosite žmones ir procesus IT partnerystėje, tiek ir turėsite patikimumo ir skaidrumo bendroje veikloje

#Wellbeing in Tech

„Technologijos kuria ateitį, bet tik žmonės gali užtikrinti, kad ta ateitis bus ne tik funkcionali, bet ir žmogiška. Ir viskas prasideda nuo paprasčiausio dialogo.“ ChatGPT

IT partnerį rinkitės atsakingai 😊

Justina Sirenko, CCO @ **baltnefa**

ir komunikacijos

Jūsų debesų kompiuterijos ir serverių ekspertai

