

Фази на жизнен цикъл за въвеждане на услуга и взаимодействие между различните екипи (Опита на Хюлет Пакард)

Съвременните организации са изправени пред непрекъснати предизвикателства. Интензивно нарастващата конкуренция, глобализацията, зашеметяващите темпове на технологични промени и по-краткия жизнен цикъл на продуктите създават нови благоприятни възможности за развитие на международните компании или се превръщат в причина за икономическата им гибел.

Организациите осъзнават, че традиционните структури вече не им осигуряват необходимата гъвкавост. За да бъдат по-конкурентоспособни, за да доставят по-високо качество на пазара и за да бъдат по-отговорни пред клиентите си, много от тях се ориентират към нови организационни структури. Все по-голям брой международни компании откриват, че начина да постигнат организационните си цели и да запазят стратегически предимства пред останалите конкуренти е да формират екипи. Задачите и целите, изпълнявани от един екип, обикновено не могат да бъдат реализирани от отделните личности самостоятелно поради ограничено време и ресурси и поради факта, че не съществува отделен човек, който да притежава всички необходими знания и компетенции. Мобилизирани заедно, хората могат да постигнат много повече, отколкото ако са сами.

Жизнен цикъл на услуги в Хюлет Пакард

Процесът подобрява готовността на услугите на Хюлет Пакард чрез предоставяне оптимизиране на процеса „от край до край”, който постига следното:

- ❖ Обхваща цялата сфера на продукти и представяне на услуги
- ❖ Позволява предварително участие на екипа в дейности, като подбор на доставчик / продавач и продукт;
- ❖ Осигурява ясен и последователен резултат от всяка фаза на процеса;
- ❖ Ясно дефинирани роли и отговорности в офертите за екипа за интегриране на услуги;
- ❖ Интегрира партньори

Хюлет Пакард следва процес за изпълнение на въвеждане, подкрепяне и край на експлоатационния период за различни продукти и услуги.

Процесът се състои от пет основни етапа:

- ❖ Предварителна оценка
- ❖ Оценка

- ❖ Въведение
- ❖ Поддържане
- ❖ Край на жизнен цикъл на услугата

Процесът включва също Последващ преглед на Въведението, който оценява степента на качеството и цялостния успех, които Въвеждащата фаза е постигнала.

3.1. Фази на жизнен цикъл на услуга

Фази на жизнен цикъл на услуга



Процесът представя основните фази, през които преминава. Фазата на пред-подготовка дава възможност на Хюлет Пакард да установи бизнес партньорства и да постигнат по-задълбочено разбиране на бизнес плановете, бизнес стратегиите, икономически модели, както и изисквания за поддръжка на услуги на всеки продуктов отдел. Във Фазата на оценяване се осъществява подробен анализ на пропуските и оценка на риска между изискванията за услугите във продуктивния отдел и настоящите възможности за обслужване. Във фазата на Въвеждане се изпълняват четири стъпки – проектиране, разработка, изпълнение и наблюдение. След което услугата преминава във най-дългата си

фаза на редовна работа и в последната си фаза на край на жизнения си цикъл прекратява участието си на пазара.

3.1.1. Предподготовка

Предподготовка



Предподготовката служи за придобиване по-задълбочено разбиране на бизнес плановете, стратегиите, моделите за разходи и изискванията за обслужване на всеки Бизнес Партньор, чрез създаването на отворени и непрекъснати отношения с всеки Бизнес Партньор. Хюлет Пакард може по-добре да отговаря на очакванията на партньора и по-добре да подготвя стратегии, които да допълват различните дейности на Бизнес Партньорите.

В този смисъл фазата на Предварителна оценка е "опитно поле", през което продуктите и услугите на Бизнес Партньорите се смятат за изпълними, изравняват се бизнес моделите и моделите за разходи между Бизнес Партньорите и Хюлет Пакард, дефинират се възможностите, съгласуват се гаранционните модели и правата на клиентите.

3.1.1.1. Цел

Целта на Предподготовката е:

- ❖ Разбиране на стратегията на Бизнес Партньорите и нейното въздействие върху услугите.
- ❖ Да подготви услуги, които да задоволят бъдещите нужди на бизнес партньорите
- ❖ Проактивно да отговори на настоящите и бъдещите нужди на Глобалния Бизнес.
- ❖ Влияние върху Бизнес Партньорите да включат услугите в плана си.
- ❖ Определяне на екипната оценка.
- ❖ Осигуряване на история на продукта на Бизнес партньорите за изграждане на работоспособността и стратегията на новия продукт.

3.1.1.2. Ползи

Стъпката на Предподготовката дава възможност да се реализират следните предимства:

- ❖ Позицията на Хюлет Пакард значително да се подобри, за да предостави услугите, които пазарът изисква от продуктите на Бизнес Партньора
- ❖ Запознаването на Хюлет Пакард с целите, предизвикателствата, процесите и управлението на Бизнес партньорите дава възможност на страните по-лесно да разрешават всички трудности, които могат да възникнат във връзка с бизнес стратегията, стратегията на услугите, моделите на разходи, и така нататък.
- ❖ Хюлет Пакард гарантира, че предложените модели за разходи на услугите са напълно съобразени с разходните модели на Бизнес партньорите.
- ❖ Хюлет Пакард може по-лесно да предвиди възможности, с които може да увеличи приходите.
- ❖ Хюлет Пакард и Бизнес партньорите сключват споразумение за бъдещите гаранционни и допълнителни услуги с добавена стойност, които отговарят на моделите за разходи и на двете страни и позволяват на Хюлет Пакард да увеличи приходите и възможностите за печалба.
- ❖ Хюлет Пакард е осведомена и включена в дискусиите, преговорите и решенията на Бизнес партньорите си, относно управление на дистрибуторската мрежа, което дава възможност за допълнително вникване в цялостната им дейност.

3.1.1.3. Входна информация

Следната информация е необходима за приключване на задачи от фазата на Предподготовката:

- ❖ Бизнес стратегии от Бизнес партньори (включително упътвания за продукти, бизнес планове и други);
- ❖ Стратегии (включително бизнес планове, бизнес модели и индустриални тенденции / данни;
- ❖ Информация за доставчика – информация за миналите отношения, като например:
 - Какво е миналото на доставчика?
 - Какви са отношенията му в миналото?
 - Каква е нашата връзка с продавача?

- ❖ Данни за продукта или услугата на Бизнес партньора в миналото, информация за предишни продукти
- ❖ Документи за покриване на пазарните изисквания

3.1.1.4. Изходна информация

Следните резултати трябва да бъдат генерирани по време на Пред-подготовката:

- ❖ Нововъведенията са идентифицирани, документирани и съобщени (подробна първоначална характеристика на въвеждане на нововъведения, критичните фактори за успех на услугите, както и въздействието върху услугите).
- ❖ Бизнес стратегията е определена.
- ❖ Дългосрочните изисквания за продуктите и услугите са идентифицирани.
- ❖ Цялата информация за продукта се следи от Хюлет Пакард, като специфичните въведения са оставени за етап Проектиране и Разработване от жизнения цикъл на продукта.
- ❖ Екипът по оценяване е определен (въз основа на нуждите)
- ❖ Стратегиите за Маркетинг и продажби на продуктите и услугите са интегрирани.

3.1.1.5. Критерии за Изход

За тази фаза от процеса няма изходни критерии. Общата цел е изграждането на отношения и стратегическо планиране. Тъй като новите въведения са готови да се преместят от зоната на стратегическото планиране от гледна точка на услугите, ще се придвижи информация към фазата Подготовка. Следователно, следните продукти се отнасят до конкретни нововъведения:

- ❖ Бизнес Партньор идентифицира и официално уведомява Хюлет Пакард за въвеждането на нов продукт.
- ❖ Екипът по оценяването е уведомен и сформиран.

3.1.2. Подготовка

Подготовка



Фазата на оценка служи като етап на потвърждение, през който Хюлет Пакард извършва оценка на възможности за стопанска дейност и определя посоката за въвеждане на определена услуга. По време на тази фаза Хюлет Пакард извършва подробен анализ и оценка на риска между изискванията за услугата на Бизнес Партньора и на текущите възможности за обслужване. Това дава възможност на Хюлет Пакард да открие и реши ключови пропуски при услугата, несъгласувани финансови модели, както и всички специални изисквания, които трябва да се появят по време на Фаза „Въведение”. Освен това екипът за оценката ясно дефинира дейности по Въведение и определя най-подходящите членове от екипа въз основа на дейността.

3.1.2.1. Цел

Целта на стъпката за подготовка е:

- ❖ Да оценява бизнес възможностите на услугата и да взема решение относно степента на участие.
- ❖ Да се направи анализ на слабите места и оценка на риска между изискванията на Бизнес партньорите и възможностите на Хюлет Пакард.
- ❖ Осигурява обратна информация към бизнес партньорите за резултатите от анализ на слабите места и оценка на риска, включително и финансови съображения.
- ❖ Идентифицира специални изисквания за стъпката на Въведение.

- ❖ Определяне на подходящите дейност за Въведение.
- ❖ Определяне на пътя и корпоративния продуктов мениджър. Пътят посочва функционалните групи, които да участват в стъпката на въвеждане.

3.1.2.2. Ползи

Фазата на Подготовка позволява да се реализират следните предимства:

- ❖ Хюлет Пакард прави бизнес решения, които се основават на точно познаване на бизнеса и пазарните условия, финансовите модели и изисквания за услугите за пускането на определен продукт.
- ❖ Задълбочените познания на Хюлет Пакард в областта на финансовите аспекти на продукта позволяват да се направят по-целенасочени решения по стратегическите направления на услугите и ангажименти свързани с тях.
- ❖ Хюлет Пакард анализира слабите страни и оценката на риска, които позволяват да се разгледат подробно възможностите за по-нататъшно стартиране на продукта и систематично да определи и реши широк спектър от възможни проблемни области.
- ❖ Хюлет Пакард може по-ефективно да определи каква ще е дейността по „Въвеждане”, как ще бъде изпълнена и кое ще улесни и осъществи дейността по време на фаза Въведение.

3.1.2.3. Входна информация

Следните данни са необходими за завършване на фаза оценяване:

- ❖ Изискванията на бизнес партньорите
- ❖ документи на бизнес партньорите:
 - Бизнес план
 - Документ за допускане на пазара
 - Предварителен план на записа (POR) (ако е наличен)
 - Инструкции
 - Специфични изисквания
- ❖ Настоящите възможности на Хюлет Пакард
- ❖ Информация от извършвани дейности.

3.1.2.4. Изходна информация

Следните резултати трябва да бъдат генерирани по време на Подготовката:

- ❖ Въз основа на анализ на пропуските, Хюлет Пакард има ясно разбиране за работата, която трябва да се извършва за установяване готовност на услуга.

- ❖ оценката на риска и готовността на услуга се ескалира до мениджмънта и бизнес партньора и включва план за действие, ако е необходимо.
- ❖ Инициране на подходящата дейност по Въвеждане на услугата.
- ❖ Идентифицирано е предлагането на услуга или комплексно обслужване.

3.1.2.5. Критерии за изход

Критериите за изход се използват за идентифициране завършване на основни дейности, свързани с определена фаза на процеса. По-долу са изброени критериите за изход от фазата на Подготовка:

- ❖ Анализът на пропуските и оценката на риска, са завършени и одобрени между Хюлет Пакард и бизнес партньора.
- ❖ Екипът по осигуряване на услугата е бил интегриран.
- ❖ Специфичната нова информация е била съобщена и официално документирана.

3.1.3. Въвеждане на услуга

Въвеждане на услуга



Фазата на въвеждане се състои от четири стъпки: Проектиране, разработване, изпълнение, и наблюдение. Всяка стъпка включва специфични входни информации, задачи, резултати,

екипи, роли, инструменти и изходни критерии. Следната входна информация се използва във всички четири етапа на Фаза Въведение:

Информация от предварителната Подготовка и Пред-подготовката

Подробни данни за продукта, графици и жизнения цикъл, прогноза на обема от региони / държави

Възможности за предоставяне на услугата или продукта се дискутират в екипа отговорен за интегриране на услуги

- Логистика
- Управление на дефектите
- Обучение
- Продажби & Маркетинг

Въведени предишни продукти с подобен характер

Стратегия за сервизно обслужване

Информация за продукта (например, спецификации, ефективността на продукта (Възможни дефекти и честота на регистрирани дефекти)

Обслужването от бизнес партньори:

- Гаранция
- Услуги с добавена стойност
- Индивидуални Изисквания

План за преразглеждане на продукта

3.1.3.1. Цел

Целта на фазата Въведение е проектиране, разработка и изпълнение на решение за изпълнение на услуга за бизнес партньор или решение за директна поддръжка на продукт.

3.1.3.2. Ползи

Стъпката на Въвеждане дава възможност да се реализират следните процеси:

Хюлет Пакард ангажира световния екип за въвеждане на услуги за планиране, разработване, въвеждане и прилагане, което позволява на отделните региони да бъдат готови да доставят услуги и продукти в срок.

Хюлет Пакард използва своя опит от предишни въвеждания на продукти специфични за региона.

Хюлет Пакард използва проверки и контрол върху стъпката на Въведение и гарантира, че услугата е напълно хармонизирана с въвеждането на бизнес партньор.

3.1.3.3. Пътища за въвеждане

Както е определено в стъпката на подготовка, следните пътеки ще бъдат използвани по време на дейностите:

- ❖ Хардуер - нов хардуер, който е различен от предишно въвеждане.
- ❖ Аксесоари - самостоятелен хардуерен или софтуерен продукт, който ще бъде продаден като отделно устройство / подобряване на съществуващите продукти и като цяло могат да бъдат използвани в различните продуктови линии.

- ❖ Софтуер - софтуерен продукт, който ще се продава самостоятелно, като компонент на едно или повече решения, или като нова версия на съществуващ продукт, който може да се нуждае от нови възможности.
- ❖ Услуги - предлагане на нови услуги или промяна на съществуваща вече услуга, която подобрява продаваемостта на хардуер, софтуер, или отделни решения.
- ❖ Решения (Solutions) - група от множество компоненти, които решават ключови проблеми и се нуждаят от бизнеса. Решенията са разработени въз основа на наличните компоненти, услуги и възможности. Отделните части, могат да се състоят от комбинация от ИТ продукти и продукти на партньори, консултантски услуги и услуги за поддръжка, приложения, софтуерното инженерство, операции, в съчетание с продажба и доставка.

Изборът на подходящ път за въвеждане определя успеха на продукта. Пътят трябва да се извърши в рамките на четирите основни стъпки на Въведението: проектиране, разработване, изпълнение и наблюдение.

3.1.4. Проектиране

Проектиране



Стъпката на проектирането стартира Фазата по въвеждане като ангажира световния екип по въвеждане на услуги (известен също като Екип за интегриране на услуги) в

планирането и приемането на интегрирана световна стратегия. Чрез предоставяне на важна информация за регионални особености, Екипът за интегриране на услуги играе ключова роля като гарантира, че услугата е гъвкава и отговаря на изискванията на бизнеса.

3.1.4.1. Цел

Целта на проектирането е да:

- ❖ Екипът за интегриране на услуги формулира световна стратегия, която да отговаря на изискванията на делови партньори и едновременно с това да предоставя информация за статуса на проекта, както и инструменти, процедури, части, умения и обучение към екипа, който поддържа контакт с клиента.
- ❖ Определя срокове по изпълнението на отделните стъпки в проекта. Регламентира различни срокове за различни райони в световен мащаб.

3.1.4.2. Ползи

Проектирането дава възможност да получим следните предимства:

- ❖ Хюлет Пакард ангажира световната общност да допринесе за планиране и да се инвестира в стратегия за въвеждане.
- ❖ Хюлет Пакард значително увеличава общата информираност на региона, както и условията на страната да работи чрез близки отношения със световният екип за интегриране на услуги.

3.1.4.3. Входни данни

Следните данни са необходими, за да се завърши проектирането:

- ❖ Регионално сътрудничество на местните предпочитания за стратегията и възможностите на региона за доставка на услугата.

3.1.4.4. Изходни данни

Следните резултати трябва да бъдат генерирани по време на въвеждането:

- ❖ Стратегия за предоставяне на услуги
- ❖ Стратегия на центъра за поддръжка на клиентите
- ❖ Дефиниране на информационните потоци
- ❖ Стратегия за обучение
- ❖ Глобална стратегия
- ❖ Регионалните стратегии са съобразени с глобалната стратегия
- ❖ План за миграция на клиенти от предишния продукт (ако е необходимо)
- ❖ Допълнително обслужване
- ❖ Създаване на аварийен план за действие

3.1.4.5. Критерии за изход от стъпката

Изходните критерии се използват за идентифициране на завършване на основни дейности, свързани с определена фаза на процеса. По-долу са критериите за изхода на Проектиране:

- ❖ Установяване, че изискванията на бизнес партньора, могат да бъдат изпълнени чрез документирани световни стратегии и / или местни стратегии за подпомагане
- ❖ Начално запазване на резервни части при доставчика на партньора.

3.1.5. Разработване

Разработване



Стъпката на разработване обединява световния екип за създаване на тактически план за изпълнение на определената дейност. Световният екип събира всички подразделения в един общ план за действие (инструменти, процедури, части, умения и обучение,) от корпоративни клиенти.

3.1.5.1. Цел

Целта на стъпката на разработване е екипа за интегриране на услуги да развие стратегията по доставяне на услугата, необходима за изпълнение на проекта.

3.1.5.2. Ползи

Стъпката на разработване дава възможност да се реализират следните предимства:

- ❖ задълбочено разбиране на световния екип за стратегията, която им дава възможност да създадат тактически план за изпълнение на определената дейност.

- ❖ По-лесно сглобяване на работата от отделните екипи и да предоставяне на всички необходими материали, информация и инструменти за изпълнение на проекта.

3.1.5.3. Входни данни

Следната входяща информация е необходима, за да се завърши стъпката на разработване:

- ❖ Информация за необходимото оборудване
- ❖ Информация за нуждата от регионално обучение
- ❖ Каква е административна необходимост

3.1.5.4. Изходни Данни

Следните резултати трябва да бъдат генерирани по време на стъпката по въвеждането:

- ❖ Спонсориране на проекта
- ❖ Регионално обучение и съдържание на учебния материал, формата и методологията за изпълнението на обучението (Интернет базирано или физически курс)
- ❖ Специфични условия за отделните региони
- ❖ Продажби и маркетинг обезпечение:
 - Продукти с висока възвръщаемост на инвестицията (Ниво А)
 - Продукти с по-ниска възвръщаемост на инвестицията (нива Б и В)
- ❖ Ръководство за доставката на услугата

3.1.5.5. Критерии за изход от стъпката

Изходните критерии се използват за идентифициране на завършване на основни дейности, свързани с определена фаза на процеса. По-долу са критериите, на изхода за стъпката от Разработване:

- ❖ Споразумение за резервни части между Хюлет Пакард и делови партньори
- ❖ Всички корпоративни и функционални изисквания, необходими за подпомагане са на разположение за изпълнение:
 - материали за обучение
 - План за доставка на резервни части
 - Методи за предоставяне на услуги
 - Документация
- ❖ Ръководство за доставка на услуги е налично
- ❖ Учебните материали са доставени на екипа за контакт с клиента

3.1.6. Изпълнение

Изпълнение



По време на изпълнителната стъпка, отделните региони трябва да са готови да изпълняват предварително планираните задачи. Регионите са напълно подготвени да предоставят всякакви нива на обслужване на клиента, особено при възникване на ескалация.

3.1.6.1. Цел

Целта на стъпката за изпълнение е Регионите в готовност да започнат да изпълняват процедурата, написана в ръководството за доставка на услуги.

3.1.6.2. Ползи

Стъпката за изпълнение дава възможност да се реализират следните предимства:

- ❖ Изпълнение на плана индивидуално от всяка една страна ако има изменение от глобалната стратегия.
- ❖ Стъпката дава възможност за започване на възвръщане на инвестицията.

3.1.6.3. Входни данни

Информацията необходима за завършване на стъпката за изпълнение е изходната информация от стъпката за разработване

3.1.6.4. Изходни данни

Следните резултати трябва да бъдат генерирани по време на стъпката за изпълнение:

- ❖ Регионите имат доставени единици от продукта за обучение на инженери
- ❖ План за решаване на възникнали повреди
- ❖ Има налична продуктова и сервизна информация
- ❖ Ценообразуването на резервни части е подготвено
- ❖ Процесът по обслужване на гаранция е изяснен
- ❖ Оценка на риска

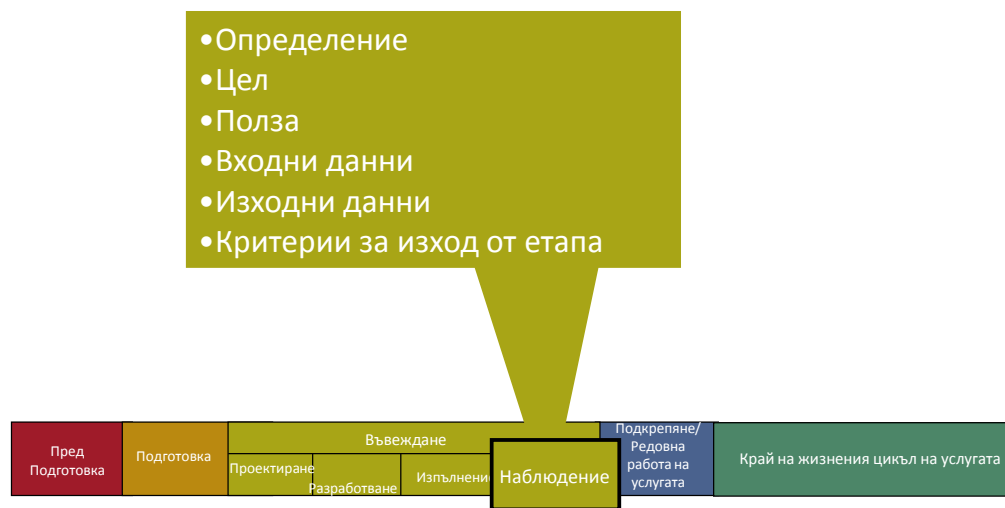
3.1.6.5. Критерии за изход от стъпката

Критериите за изход се използват за идентифициране на завършване на основни дейности, свързани с определена фаза на процеса. По-долу са критериите за изход на етапа на Изпълнение:

- ❖ Всички услуги по сервизното обслужване(инструменти, процедури, знания / информираност, умения и части), необходими за поддръжка, който са:
 - Обучение
 - Път за ескалиране е подготвен
 - Логистика и резервни части са разпределени по места
 - Подготвена сервизна документация
 - Хардуерът / Софтуерът е получен от доставчиците
 - Документация за Бизнес Партньора е на разположение на екипа за контакт с клиента
 - номера на части и цени за услуги са на разположение в референтната системи

3.1.7. Наблюдение

Наблюдение



3.1.7.1. Цел

Стъпката на наблюдение е пряко свързана със стъпката на изпълнение. В този период се наблюдава как работи проектираният процес и се отстраняват грешките и дефектите.

3.1.7.2. Ползи

Стъпката на наблюдение дава възможност да се реализират следните предимства:

- ❖ Може да се проследи работата на процеса при реални условия

- ❖ Доизясняват се въпроси относно продукта и процедурата се променя ако е необходимо.

3.1.7.3. Входни данни

Следната входяща информация е необходима, за да се завърши стъпката на наблюдение:

- ❖ Процедури за ескалация относно наличността на оборудването.
- ❖ Документи за достатъчно наличие на резервни части и качествен контрол
- ❖ Процедура по решаване на проблем свързано с обучението

3.1.7.4. Изходни данни

Следните резултати трябва да бъдат генерирани по време на стъпката за наблюдение:

- ❖ Адекватен план за действие и решение за възникнали проблемни въпроси.
- ❖ Следване на аварийен план, разработен от екипа за оценката на риска (ако е необходимо).

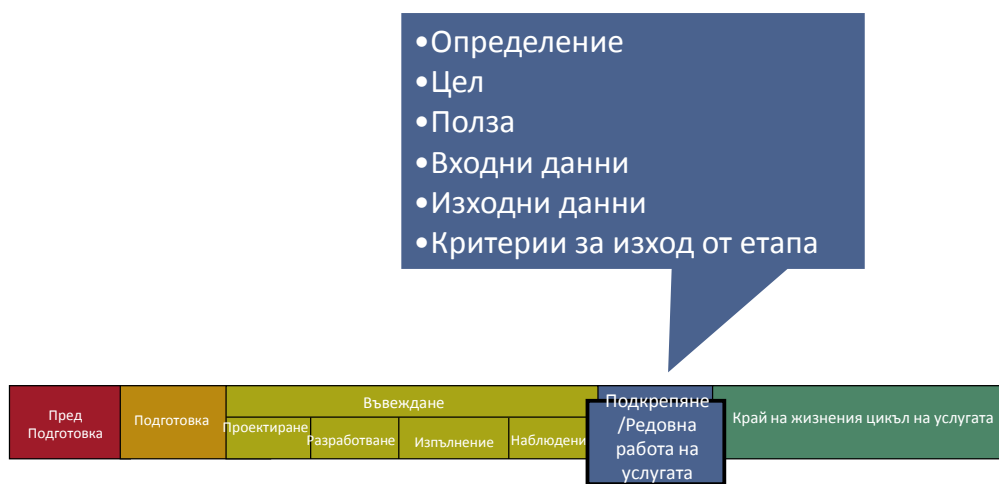
3.1.7.5. Критерии за изход

По-долу са критериите за изход на етапа на Наблюдение:

- ❖ Всички проблемни въпроси са изяснени
- ❖ Процедурите са проверени, че работят
- ❖ Има създаден аварийен план

3.1.8. Редовна работа на услугата (процес на подкрепяне)

Подкрепяне/Редовна работа на услугата



Фазата на подкрепяне дава възможност на Хюлет Пакард непрекъснато да предоставя високо качество на услугата на крайните потребители и бизнес партньорите. За да се постигне успех, НР се стреми да постигне високо ниво на удовлетвореност на клиента (крайни клиенти и бизнес партньори) и да осигури модели, които надвишават очакванията на потребителя.

3.1.8.1. Цел

Целта на фазата на поддържането е да:

- ❖ Управление на приходи и разходи, свързани с изпълнението на редовната работа.
- ❖ Среща на удовлетвореността на клиентите в съответствие със задължението от въвеждане до края на експлоатационния период.
- ❖ Наблюдение на продукта и изпълнението на редовната работа след което се докладват резултатите на финансовият отдел.
- ❖ Наблюдение на броя на годишните повреди.

3.1.8.2. Ползи

Фазата на подкрепяне дава възможност да се реализират следните предимства:

- ❖ Наблюдение и измерване на изпълнението.
- ❖ Поставяне на оценка на изпълнението от различните екипи и нива на работа.
- ❖ След известен период от време финансовият отдел прави оценка и предложение за прекратяването на поддръжка на продукта или услугата.
- ❖ Повишаване на ефективността и удовлетвореността на клиентите.

3.1.8.3. Входни данни

Следните данни са необходими за завършване на стъпката за поддръжане:

- ❖ Изходните данни от фазата на въвеждане
- ❖ Информация за работата на стоките и услугите:
 - Разходи за труда (преки и косвени)
 - Разходи за труд от трети лица
 - Описание на инвестициите
 - Наличност на резервни части
 - Приходи от предлагане
 - Работа на Call Center-a
- ❖ Процес за ескалиране
- ❖ Възможност за подмяна на продукт в случай на повреден такъв

3.1.8.4. Изходни данни

Следните резултати трябва да бъдат генерирани по време на Фазата на редовна работа:

- ❖ Поддръжане на резервни части
- ❖ Основни знания за решаване на проблем и използване на специализирани софтуерни продукти
- ❖ Съобразена глобална стратегия продуктите.
- ❖ Препоръки за усъвършенстване на процеса
- ❖ Действия за отстраняване на повреди.

3.1.8.5. Критерии за изход

По-долу са критерии за изход от Фазата на редовна работа на услугата:

- ❖ Предварително проектиран живот на услугата съобразен с продукта (Обикновено 5+2 години)
- ❖ На лице са следните фактори:
 - Невъзможност за управление и поддръжка
 - Намаляване на приходите
 - Неспособност да се удовлетвори клиента
 - Загуба на способност за предоставяне на услуги
 - Отстраняване на продукта

3.1.9. Край на жизнен цикъл на услуга

Край на жизнения цикъл на услугата



Фазата за края на жизнения цикъл е формален и предварително направляван процес, който позволява услугата за определен продукт да се оттегли по подходящ начин. Контролираното наблюдение и решение за оттегляне на услугата от пазара гарантира, че Хюлет Пакард продължава да изпълнява всички задължения и права на клиента и отговарят на всички задължения на бизнес услугите.

3.1.9.1. Цел

Целта на фазата за края на услугата е да осигури плавно извеждане на услугата от пазара без да нанася поражения на клиенти. Фазата преминава през анализ, който да потвърди, че услугата е икономически неизгодна за Хюлет Пакард. Ако се установи обратното, услугата може да бъде върната за нов период от време на пазара.

3.1.9.2. Ползи

Фазата дава възможност за следните предимства:

- ❖ Хюлет Пакард установява официално планирани процес за отстраняването на продукти и услуги, като същевременно продължава да отговаря на условията сключени в договора за поддръжка.
- ❖ Хюлет Пакард използва познанията си на пазара и тенденциите за да се приложи последната фаза от жизнения цикъл на услугата в организиран начин Хюлет Пакард предупреждава клиента в подходящ момент, за да се сведе до минимум изненада от извънгаранционен продукт и разрушаване на дейността на клиента.
- ❖ Хюлет Пакард поддържа лоялността на клиентите и партньорите.
- ❖ Хюлет Пакард използва отстраняването на продукт, за да се освободят нови предизвикателни бизнес дейности.

Като цяло утвърдените в рамките на екипа комуникационни връзки са формални. Основните канали за обмен на информация са работните съвещания на екипа, докладите на членовете на екипа, документите, съобщенията и другите официално утвърдени начини за тази цел. Наред с формалната комуникация в екипа се обменя информация и по линията на неформалната организационна структура. Тук основното средство за комуникация са междуличностните контакти, чрез които се въздейства върху ценностната система и нагласите на членовете на екипа.

Хюлет Пакард има строго определен процес за жизненият цикъл на услуга, който се следва от началото до края. Съществува добра комуникация между отделните екипи и управлението на различни нива през целият период. Изразени са ясно целите във всяка една отделна фаза на процеса.