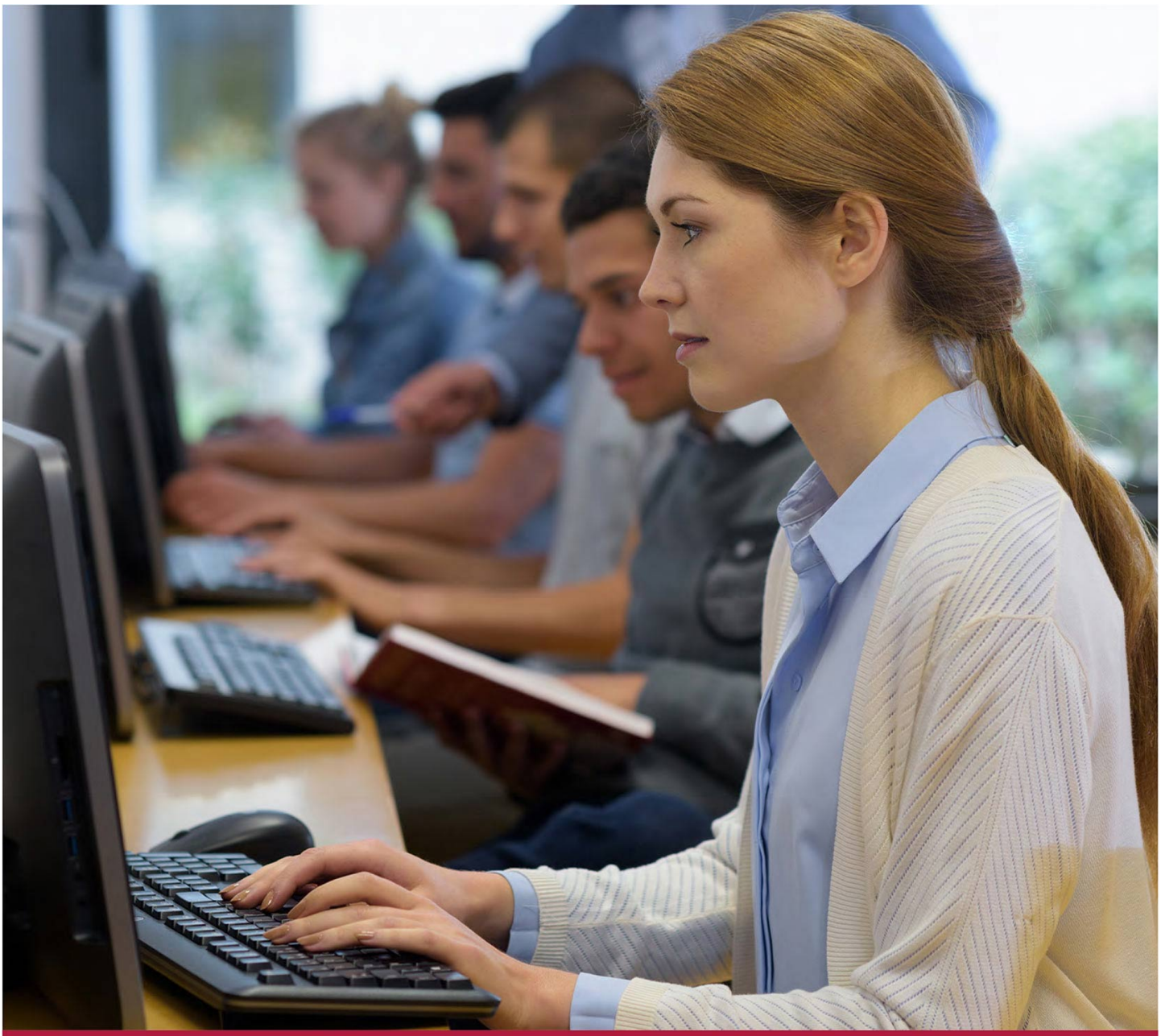
softline учебный центр



Основы управления ИТ-услугами в соответствии с лучшими международными и российскими практиками

Код курса: SLIT-1035

8 (800) 505-05-07 | edusales@softline.com | edu.softline.com

© Softline, 2024

Основы управления ИТ-услугами в соответствии с лучшими международными и российскими практиками

Код курса: SLIT-1035

Длительность	24 ак. часа
Формат	Очно; Дистанционно
Разработчик курса	Softline
Тип	Учебный курс
Способ обучения	Под руководством тренера

О курсе

За более чем 30-ти летнюю историю науки об управлении ИТ-услугами разработаны методики, эффективность которых за долгие годы проверена практикой сотен тысяч организаций по всему миру. Современный подход к управлению предоставляет организациям всестороннее комплексное руководство для управления ИТ-услугами в цифровой экономике. Стандарты управления основаны на устоявшейся практике ITSM и охватывает различные области управления, например, вопросы потоков создания ценности и цифрового преобразования, а также учитывает такие подходы, как Lean, Agile и DevOps., Имеющиеся фреймворки и стандарты обеспечивают комплексную цифровую модель для создания, предоставления и постоянного совершенствования продуктов и услуг, завязанных на технологии, и должен помочь создать вам гибкую, скоординированную и интегрированную систему для эффективного руководства и управления ИТ-услугами. Основной упор современного управления ИТ делается на системный подход, совместное создание ценности для организации заказчика и поставщика услуг, и гибкую адаптацию к постоянно меняющимся внутренним и внешним условиям работы организации за счёт постоянного совершенствования, включённого во все аспекты деятельности. Курс «Основы управления ИТ-услугами в соответствии с лучшими международными и российскими практиками» призван дать обучающимся общий язык, объяснить ключевые понятия сервис-менеджмента в современном цифровом мире и заложить основу для последующего обучения по специализированным углублённым программам.

Подробная информация

Курс предназначен для

- руководителей и сотрудников ИТ-подразделений,
- сотрудников бизнес-подразделений, взаимодействующих с ИТ по вопросам предоставления ИТ-услуг,
- консультантов в области ИТ,
- аудиторов, участвующих в оценках систем управления ИТ-услугами.

Предварительные требования:

Программа обучения рассчитана на специалистов, принимающих участие в управлении

© Softline, 2024

информационными технологиями на предприятиях. Для успешного прохождения программы обучения слушателям достаточно иметь базовые знания и опыт деятельности в сфере ИТ.

По окончании курса слушатели смогут:

иметь практический опыт:

- анализа качества ресурсов ИТ, целей, приоритетов и ограничений управления качеством ресурсов ИТ;
- инициирования и планирования выполнения задач управления ИТ-услугами и согласование с заинтересованными лицами этих планов;
- контроля выполнения задач управления ИТ-услугами;
- анализа результатов выполнения задач управления ИТ-услугами и выполнение управленческих действий по результатам анализа;
- формирования организационной и функциональной структуры персонала, обслуживающего ресурсы ИТ
- формирования целей, приоритетов и ограничений процесса управления договорами об уровне предоставления сервисов ИТ и изменение их по мере изменения внешних условий и внутренних потребностей
- инициирования и мотивации выявления потребностей в изменениях сервисов ИТ, при выявлении потребностей - инициирования и планирования изменения сервисов ИТ;
- организации практики управления изменениями сервисов ИТ, вовлечение и привлечение необходимых ресурсов;
- формирования требований к модели предоставления сервисов ИТ;

уметь:

- управлять практиками, оценивать и контролировать качество практик управления ИТ-услугами;
- выявлять потребности в изменениях сервисов ИТ и работать с пользователями и заказчиками для их выявления;
- управлять практикой изменения сервисов ИТ, а также изменениями ресурсов ИТ;
- сравнивать и выбирать различные модели предоставления сервисов ИТ;

знать:

- стандарты и методики управления практиками ИТ
- принципы и методики управления персоналом;
- особенности управления персоналом ИТ;
- стандарты и методики процессного подхода к ИТ
- стандарты и методики управления изменениями сервисов ИТ.

Программа курса

1. **Управление ИТ-услугами как методология и как инструмент**

© Softline, 2024

Основные понятия: услуга и продукт, управление услугами, ценность и совместное создание ценности, сервисные отношения.

2. **Ключевые аспекты управления услугами**

Организация и люди

Информация и технологии

Партнеры и поставщики

Потоки создания ценности

Внешние факторы

3. **Система создания ценности услуг**

Структура основополагающей модели управления услугами, сфокусированная на совместном создании ценности в форме сервисных отношений.

4. **Основополагающие принципы управления**

7 универсальных принципов, направляющих организацию:

- Фокусируйтесь на ценности
- Начинайте там, где находитесь
- Двигайтесь шаг за шагом, используя обратную связь
- Сотрудничайте, действуйте открыто и понятно
- Используйте целостный, системный подход
- Не усложняйте, будьте прагматичны
- Оптимизируйте и автоматизируйте

5. **Цепочка создания ценности**

Набор взаимосвязанных шагов для предоставления ценных и качественных продуктов и услуг.

© Softline, 2024

6. **Практики управления**

- 14 практик общего менеджмента
- 17 практик управления услугами
- 3 практики управления технологиями

7. **Подведение итогов**

Посмотреть расписание курса и записаться на обучение

Обращайтесь по любым вопросам
к менеджерам Учебного центра Softline

8 (800) 505-05-07 | edusales@softline.com

Ждём вас на занятиях в Учебном центре Softline!

© Softline, 2024

Почему Учебный центр Softline?

Лидер на рынке корпоративного обучения.

Более 300 тысяч подготовленных IT-специалистов.

Гибкий индивидуальный подход в обучении, скидки и акции.

Широкая сеть представительств в крупнейших городах РФ и СНГ; дистанционный формат обучение на вашей территории или в арендованном классе в любой точке мира.

Высокотехнологичное оборудование

Более **18 лет** опыта работы

Международные сертификаты для IT-специалистов и пользователей в Центрах тестирования

Сертифицированные тренеры с богатым практическим опытом работы

Авторизации от мировых производителей ПО (Microsoft, Cisco, VMware, Citrix, Лаборатория Касперского, Oracle, Autodesk, Код безопасности и других).

Разработка курсов и тестов под заказ, внедрение корпоративных систем обучения.

Подробнее об Учебном центре Softline
Вы можете узнать из профайла.

© Softline, 2024