



Взаимодействие бизнеса и ИТ

Код курса: SLIT-1026

Взаимодействие бизнеса и ИТ

Код курса: SLIT-1026

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

О курсе

Курс «Взаимодействие бизнеса и ИТ» рассматривает построение и поддержание взаимоотношений с заказчиками на тактическом и стратегическом уровнях, и способствует решению конкретных задач, в том числе: Определение понятия ИТ услуги, и понимания принципов каталогизации услуг
Выявление и утверждение параметров функционирования ИТ услуг, приемлемого для заказчиков и реализуемого поставщиком ИТ-услуг
Организация совместной с бизнесом оценки качества ИТ услуг
Определение четких границ ответственности ИТ перед заказчиком, и достижение понимания обязательств по предоставлению и поддержке ИТ услуг
Определенность процедур взаимодействия
Определение себестоимости ИТ услуг, и обоснования затрат на ИТ
Понимание финансовых аргументов заказчика
Учет инвестиционной привлекательности проектов, предоставляемых или планируемых ИТ услуг

Подробная информация

Профиль аудитории:

- ИТ-профессионалы
- Бизнес-менеджеры
- Владельцы бизнес-процессов
- ИТ-сотрудники, которым требуется глубокое понимание, как управленческие инструменты могут быть использованы для улучшения качества поддержки ИТ-услуг в организации
- Эксплуатационный и управленческий персонал, вовлечённый в управление портфелем услуг, управление уровнем услуг, управление каталогом услуг, управление спросом, управление подрядчиками, управление финансами для ИТ-услуг и в управление взаимоотношениями с бизнесом

Предварительные требования:

- Для эффективного обучения на курсе, слушателям желательно пройти курс «Основы ITIL» или иметь знания в объёме этого курса.

По окончании курса слушатели смогут:

- планировать портфель задач ИТ-отдела в соответствии с планами организации, на основе передового опыта;
- разрабатывать ключевые показатели и метрики, согласовывать их с бизнес-службами;
- составлять каталог ИТ-услуг;
- управлять требованиями заказчиков;
- согласовывать состав и условия предоставления ИТ-услуг;
- планировать и аргументировать бюджет ИТ;
- рассчитывать экономическую эффективность деятельности ИТ-подразделения.

Программа курса

Модуль 1. Управление уровнем ИТ-услуг

- Назначение и задачи
- Охват, ключевые составляющие управления уровнем услуг
- Виды деятельности

Модуль 2. Управление каталогом услуг

- Определение ИТ-услуги
- Классификация ИТ-услуг
- Основные и поддерживающие услуги, связи услуг в каталоге
- Различные способы формирования каталога ИТ-услуг
- Различные представления каталогов ИТ-услуг
- Рекомендации по формированию каталога

Модуль 3. Заключение соглашений

- Сервисные соглашения: SLA, OLA, UC
- Заключение SLA
- Подходы к структурированию SLA
- Заключение OLA
- Заключение соглашений с внешними поставщиками (UC)

Модуль 4. Управление поставщиками

- Классификация поставщиков
- Принципы оценки и выбора поставщиков

Модуль 5. Управление взаимоотношениями с заказчиком

- Основные понятия и задачи
- Виды деятельности и методики
- Место управления взаимоотношениями в жизненном цикле услуг и его интерфейсы с управлением уровнем услуг

Модуль 6. Управление финансами ИТ

- Назначение, задачи и основные понятия

Модуль 7. Управленческий учёт

- Виды учёта: бухгалтерский и управленческий
- Основные понятия: ресурсы, затраты, расходы, издержки, себестоимость
- Модель затрат, статьи затрат, элементы затрат, единицы затрат
- Капитальные и операционные затраты, методы амортизации
- Прямые и косвенные затраты, методы отнесения затрат
- Постоянные и переменные затраты, значащий интервал
- **Практика.** Классификация затрат

Модуль 8. Расчёт себестоимости ИТ-услуг с применением функционально-стоимостного учёта

- Модель, принципы, порядок действий
- Детальное рассмотрение примера
- Рекомендации по использованию на практике
- **Практика.** Планирование системы функционально-стоимостного учета для ИТ-услуг

Модуль 9. Планирование бюджета ИТ

- Модели финансирования
- Бюджетный цикл
- Постатейный бюджет и бюджет в разрезе ИТ-услуг
- Внедрение и формализация бюджетного процесса

Модуль 10. Тарификация

- Политики взимания оплаты
- Оплачиваемые единицы
- Ценообразование
- Выставление счетов

Модуль 11. Управление портфелем ИТ-услуг

- Основные понятия: портфель услуг, воронка услуг, каталог услуг
- Виды деятельности управления портфелем услуг
- Оценка альтернатив
- Категории инвестиций
- Решения по оптимизации услуг

Модуль 12. Инвестиционный анализ

- Горизонты планирования, альтернативные издержки
- Приведённая стоимость, сложный процент, дисконтирование денежных потоков, чистая приведённая стоимость (NPV)
- **Практика.** Инвестиционный анализ

Модуль 13. Управление спросом на ИТ-услуги

- Назначение и задачи процесса управления спросом
- Основные принципы и понятия управления спросом

- Модели бизнес-деятельности
- Профили потребителей

[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!



Почему Учебный центр Softline?

Лидер на рынке корпоративного обучения.

Более 300 тысяч подготовленных ИТ-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 ИТ-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](#).