Общество с ограниченной ответственностью
«Технологии знания»
ОГРН 1137746518161, ИНН 7721797593
109542, РФ, Москва, Рязанский пр-т, д.86/1, стр.3, ком.6а

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Технологии знания»
Колесникова М.С.

29 мая 2024 г.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «VAP: Управление уровнем ИТ-услуг и каталогом ИТ-услуг»

г. Москва, 2024

Цель программы: Получение новых знаний и навыков, повышение квалификации специалистов и руководителей подразделений ИТ (информационных технологий), в связи с повышением требований к уровню квалификации и необходимостью освоению современных методов решения профессиональных задач.

Задачи программы:

1. Разработка и структуризация каталога ИТ-услуг:

- Создание структурированного каталога ИТ-услуг, понятного для всех заинтересованных сторон.
- Детализация описания услуг с использованием метода сервисных операций.

2. Определение и управление уровнем обслуживания (SLA):

- Определение состава и расчет метрик для SLA.
- Заключение, мониторинг и пересмотр соглашений об уровне обслуживания (SLA).

3. Коммуникация и отчетность:

- Налаживание эффективной коммуникации с заказчиками по вопросам каталога ИТ-услуг и SLA.
- Формирование интерактивных консолидированных отчетов (дашбордов) по SLA и другим показателям качества ИТ-услуг.

4. Организация работы службы ИТ:

- Оптимизация работы службы ИТ по разработке и поддержанию каталога ИТ-услуг.
- Распределение ролей и зон ответственности между сотрудниками службы ИТ.
- Повышение качества ИТ-услуг за счет расширения и улучшения метрик.
- Налаживание взаимодействия между службой ИТ и другими подразделениями компании.

5. Дополнительно:

- Разработка состава метрик и формирование их целевых значений на основе реальных кейсов.
- Расчет интегральных показателей качества ИТ-услуг.

Что получат слушатели:

- Знания необходимые для ежедневной работы с каталогом услуг и SLA
- Понимание принципов и подходов к построению каталогов услуг, определению состава метрик и их расчёту, расчёту доступности услуг

- Систематизацию знаний по управлению каталогом и уровнем услуг в сервисной организации
- Методику построения каталога услуг, детализации услуг, формирования и расчёта перечня метрик качества услуг

Категория слушателей: к освоению программы допускаются лица, имеющие высшее либо среднее профессиональное образование.

Срок обучения: 24 часа.

Форма обучения: дистанционная (обучение с применением дистанционных образовательных технологий), очная

Режим обучения: определяется совместно с Заказчиком.

После освоения программы слушатель должен

знать:

- основные понятия управления ИТ-услугами: ключевые понятия, жизненный цикл услуги, управление ресурсами и результатами, создание ценности.
- принципы и методы сервисного подхода
- структуру, классификацию, документирование, внешнюю и внутреннюю спецификацию управления каталогом услуг
- применение описания услуг методом сервисных операций:
- измерение и отчетность по качеству ИТ-услуг включая ключевые понятия, аспекты качества, метрики, методы измерения, алгоритмы агрегирования.
- соглашения об уровне услуг (SLA) включая виды, структура, особенности, совершенствование.
- роли и обязанности в SLM включая владельца услуги, менеджера процесса SLM, менеджера по взаимоотношениям, менеджер каталога услуг.
- взаимодействие SLM с другими практиками включая управление жизненным циклом услуги, управление ИТ-проектами, управление финансами.
- вопросы внедрения SLM включая планирование, паттерны проектирования, риски, сложности.

уметь:

- разрабатывать структуру каталога ИТ-услуг.
- формировать подходы к классификации ИТ-услуг.
- формировать внешнюю спецификацию ИТ-услуг.
- формировать перечень сервисных операций по кейсу.
- измерять качества услуги.
- применять набор показателей для оценки практик.

владеть навыками:

- разработки и ведения каталога ИТ-услуг.
- описания ИТ-услуги, используя метод сервисных операций.
- измерения качества ИТ-услуги и формирования отчетов.
- разработки и заключения соглашения об уровне услуг (SLA).
- анализа услуги и оценки удовлетворенности клиентов.
- взаимодействия с другими практиками, внедряющими SLM.
- планирования и внедрения SLM в организации.

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего	Количество часов по видам занятий		Форма аттестации и контроля знаний
			Лекции	Практика	
1	2	3	4	5	6
1	Введение. Управление ресурсами. Управление результатами. Процессы, услуги и создание ценности. Сервисный подход. Совокупность видов деятельности по управлению каталогом и уровнем услуг.	2	2	0	
2	Управление каталогом услуг. Разработка структуры каталога ИТ-услуг, формирование подхода к классификации ИТ-услуг, определение ИТ-услуги. Структура каталога и классификация услуг. Практика управления каталогом услуг. Каталог услуг как средство коммуникации.	3	2	1	
3	Документирование услуг. Формирование внешней спецификации ИТ-услуги. Как оценивать услуги? Внешняя спецификация ИТ-услуги. Метод сервисных операций. Формирование перечня сервисных операций по кейсу. Внутренняя спецификация ИТ-услуги. Диаграмма-проект услуги (Service Blueprint).	4	2	2	

4	Измерение и отчётность по качеству ИТ-услуг. Ключевые понятия. Отчётность. Аспекты качества и метрики. Методика измерения качества ИТ-услуги. Расчёт показателей. Примеры отчётов по качеству ИТ-услуг. Алгоритмы агрегирования. Измерение качества услуги.	3	2	1	
5	Заключение соглашений об уровне услуг. Виды соглашений. Варианты структуры SLA. Особенности соглашений разных видов.	2	2	0	
6	Совершенствование услуг. Анализ услуг и оценка удовлетворённости. Встречи по совершенствованию. План совершенствования.	2	2	0	
7	Роли и обязанности. Владелец услуги. Менеджер процесса SLM. Менеджер по взаимоотношениям (Business Relationship Manager). Менеджер каталога услуг. Набор показателей для оценки практик.	4	2	2	
8	Взаимодействие с другими практиками. Управление жизненным циклом услуги. Управление ИТ-проектами. Влияние SLM на операционные процессы. Связь с управлением финансами.	2	2	0	
9	Вопросы внедрения. Планирование ключевых составляющих SLM. Паттерны проектирования. Риски. Сложности.	2	2	0	
	Всего часов:	24	18	6	
	Итоговая аттестация	зачет			

Содержание тем дополнительной профессиональной программы повышения квалификации.

Тема 1. Введение. Управление ресурсами. Управление результатами. Процессы, услуги и создание ценности. Сервисный подход. Совокупность видов деятельности по управлению каталогом и уровнем услуг

Тема 2. Управление каталогом услуг. Разработка структуры каталога ИТ-услуг, формирование подхода к классификации ИТ-услуг, определение ИТ-услуги. Структура каталога и классификация услуг. Практика управления каталогом услуг. Каталог услуг как средство коммуникации

Тема 3. Документирование услуг. Формирование внешней спецификации ИТ-услуги. Как оценивать услуги? Внешняя спецификация ИТ-услуги. Метод сервисных операций. Формирование перечня сервисных операций по кейсу. Внутренняя спецификация ИТ-услуги. Диаграмма-проект услуги (Service Blueprint).

Тема 4. Измерение и отчётность по качеству ИТ-услуг. Ключевые понятия. Отчётность. Аспекты качества и метрики. Методика измерения качества ИТ-услуги. Расчёт показателей. Примеры отчётов по качеству ИТ-услуг. Алгоритмы агрегирования. Измерение качества услуги.

Тема 5. Заключение соглашений об уровне услуг. Виды соглашений. Варианты структуры SLA. Особенности соглашений разных видов.

Тема 6. Совершенствование услуг. Анализ услуг и оценка удовлетворённости. Встречи по совершенствованию. План совершенствования.

Тема 7. Роли и обязанности. Владелец услуги. Менеджер процесса SLM. Менеджер по взаимоотношениям (Business Relationship Manager). Менеджер каталога услуг. Набор показателей для оценки практик.

Тема 8. Новые принципы и ключевые понятия. Поток создания ценности. Конвейер развёртывания. Всё должно храниться в системе контроля версий. Автоматизированное управление конфигурациями. Определение завершения (Definition of Done).

Тема 9. Взаимодействие с другими практиками. Управление жизненным циклом услуги. Управление ИТ-проектами. Влияние SLM на операционные процессы. Связь с управлением финансами.

Тема 10. Вопросы внедрения. Планирование ключевых составляющих SLM. Паттерны проектирования. Риски. Сложности.