INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

ITIL Direct, Plan and Improve (DPI). Постановка целей, определение направления развития организации, формирование и реализация планов по достижению целей

Программа

Модуль 1: Введение

- Обзор содержимого курса
- Схема сертификации ITIL® 4
- Обзор целей и задач курса
- Обзор компонент курса
- Программа курса

Модуль 2: Основные компоненты DPI

- Ключевые вопросы и задачи модуля
- Базовые принципы постановки целей и определения направления развития (Direction)
- Базовые принципы формирования планов по достижению целей (Planning)
- Базовые принципы реализации планов по достижению целей (Improvement)
- Другие важные элементы DPI

Модуль 3: Взаимосвязь DPI с цепочкой создания ценности (Service Value Chain) и основополагающими принципами (Guiding Principles)

- Ключевые вопросы и задачи модуля
- Взаимосвязь DPI с цепочкой создания ценности (Service Value Chain)
- Взаимосвязь DPI основополагающими принципами (Guiding Principles)

Модуль 4: Роль постановки целей и определения направления развития (Direction) в управлении стратегией

- Ключевые вопросы и задачи модуля
- Введение в управление стратегией (Startegy Management)
- Разработка эффективной стратегии

Модуль 5: Реализация стратегии

- Ключевые вопросы и задачи модуля
- Управление рисками (Risk Management)
- Принятие решений в части управления портфелем (Portfolio Management)
- Использование методологий Governance, управления рисками и Compliance (GRC) при разработке вектора развития (Directing)

Модуль 6: Основы аудита (оценки состояния) и планирования

- Ключевые вопросы и задачи модуля
- Основные концепции, применяемые при проведении оценки состояния
- Элементы эффективной оценки состояния
- Основные концепции, применяемые для планирования развития

Модуль 7: Проведение оценки состояния с применением «карт потоков ценности» (Value Stream Maps,VSM)

- Ключевые вопросы и задачи модуля
- Введение в понятие «карты потоков ценности» (Value Stream Maps,VSM)
- Разработка карт потоков ценности
- Дополнительная информация по использованию карт потоков ценности

Модуль 8: Измерения и отчётность в части непрерывного улучшения

- Ключевые вопросы и задачи модуля
- Основы измерений и отчётности

- Балансировка показателей и метрик (Alignment of Measurements and Metrics)
- Ключевые факторы успеха (CSF) и ключевые индикаторы производительности (KPI) деятельности непрерывного улучшения

Модуль 9: Связь измерений деятельности непрерывного улучшения с четырьмя основными факторами (Four Dimensions) и системой ценности сервисов (Service Value System, SVS)

- Ключевые вопросы и задачи модуля
- Связь измерений деятельности непрерывного улучшения с четырьмя основными факторами (Four Dimensions)
- Цепочка ценности сервисов и практики непрерывного улучшения

Модуль 10: Принципы и методы управления организационными изменениями (OCM)

- Ключевые вопросы и задачи модуля
- Основы управления организационными изменениями (OCM)
- Взаимосвязь OCM, DPI и цепочки ценности сервисов (Service Value Chain)
- Управление сопротивлением персонала (Resistance) и фиксация результатов (Reinforcement)

Модуль 11: Основные принципы и методы эффективных коммуникаций

- Ключевые вопросы и задачи модуля
- Обзор основных методов эффективных коммуникаций
- Выстраивание отношений с заинтересованными лицами (Stakeholders)

Module 12: Разработка системы ценности сервисов (SVS) с использованием четырёх основных факторов (Four Dimensions)

- Ключевые вопросы и задачи модуля
- Организация и люди в системе ценности сервисов
- Партнёры и поставщики в системе ценности сервисов
- Потоки ценности в системе ценности сервисов
- Информация и технологии в системе ценности сервисов

Заключение

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Казахстан, город Алматы, ул. Жарокова 318, офис 23

www.iba.kz

info@iba.kz