INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

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

+7 702 777 44 11

ITIL: Управление каталогом, уровнем услуг и поставщиками

Программа

Введение. Управление Сервисами

- Основные принципы управления сервисами, термины и определения
- Уровни предоставления услуг
- Характеристики и основные элементы процессов (модель процессов)
- **Практическая работа: анализ структуры регламента процесса на предмет соответствия его формы (структуры) рекомендациям**
- Уровни зрелости процессов и их влияние на ИТ организацию
- Жизненный цикл продукта или сервиса
- Обзор целей и назначения изучаемых в курсе процессов

Управление Каталогом услуг (SCM)

- Общее описание процесса: цель, задачи, ценность для бизнеса, охват, основные понятия, виды деятельности
- **Практическая работа / дискуссия:** какого типа информация должна быть получена от бизнеса (от высшего руководства) для создания каталога услуг / продуктов?
- Методы и техники построения каталога услуг и (или) продуктов
- Связи между услугами в каталоге
- **Практическая работа: шаг 1 — построение списка атрибутов услуг**
- Построение каталога услуг: бизнес-каталог и технический каталог

- Ключевые аспекты взаимосвязей между практиками «Управление портфелем» и «Управление каталогом»
- Объединение услуг и (или) продуктов в продуктовые линейки — LOS
- **Практическая работа: шаг 2 — описание «полезности» услуг и/или продуктов**
- Ценность сервиса. Параметры сервиса. Уровень сервиса. Спецификации сервисов: внешние и внутренние спецификации
- **Практическая работа. Построение спецификации — описание ценности сервисов, определение параметров сервисов, определение уровней сервисов**
- **Практическая работа: рассмотрение практических примеров каталогов, реализованных в различных организациях проектирование каталога сервисов**
- Метрики процесса SCM и ключевые факторы успеха. Автоматизация процесса

Управление уровнем сервисов (SLM)

- Общее описание процесса: цель, задачи, ценность для бизнеса, охват, основные понятия, виды деятельности
- Признаки отсутствия и выгоды от организации процесса
- Виды деятельности, методы и техники
- **Практическая работа: декомпозиция графической схемы процесса**
- Организация процесса
- **Практическая работа: создание текстового описания процесса**
- Особенности построения процесса: использование принципов «4P» и «Quick Wins»
- Соглашение об уровне услуг
- Разработка SLA. Управление ожиданиями
- **Практическая работа: согласование параметров услуги (SLR)**
- Состав и структура SLA
- **Практическая работа: создание шаблона SLA**
- Расчёт стоимости услуг
- Управление процессом и оптимизация. Мониторинг и отчётность
- Ключевые показатели эффективности процесса, проблемы и риски
- Service Improvement Program и Service Quality Plan
- Критические факторы успеха (CSFs)
- Взаимодействие с потребителем: сервисный комитет
- Вопросы автоматизация процесса

Управление поставщиками

- Общее описание процесса: цель, задачи, ценность для бизнеса, охват, основные понятия, виды деятельности
- Методы и техники, виды деятельности процесса
    - Категоризация поставщиков
    - Периодический обзор контрактов
    - Продление и прекращение контрактов
- Особенности взаимодействия с процессами Service Operation и Service Transition
- Структура поддерживающего договора (UC)
- Ключевые показатели процесса
- Роли процесса и их взаимодействие

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