

№ 19859/IBA от 08.06.2026

**Коммерческое предложение
по обучению
для компании «»**

По теме:

**«ITIL: УПРАВЛЕНИЕ КАТАЛОГОМ,
УРОВНЕМ УСЛУГ И ПОСТАВЩИКАМИ»**

От ИП International Business Academy

2026

**International Business Academy благодарит Вас за внимание к нашей компании
и предлагает ознакомиться с коммерческим предложением по организации
и проведению семинара**

Наши конкурентные преимущества:

- **Индивидуальная разработка программ под заказ**
- **Mini ассессмент + отчет (по договорённости с клиентом)**
- **Большой выбор тренеров**
- **Персональный менеджер, курирующий проект**
- **Посттренинговая поддержка 6 месяцев**
- **Программы лояльности для постоянных клиентов**
- **Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана**
- **Обучение в рамках международных стандартов**

УСЛОВИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА:

E-mail: info@iba.kz

Сайт: <http://www.iba.kz/> Телефон и WhatsApp: +7 702 777 4411

Адрес: РК, г. Алматы ул. Шашкина д. 24 БЦ К Plaza (уг. проспекта Аль-Фараби) офис 1

ИП International Business Academy приглашает Вас принять участие в обучении по теме: "ITIL: Управление каталогом, уровнем услуг и поставщиками".

Стоимость обучения: 365000 тенге без НДС. Цена на 2027 год с учетом индексации 10% составит 401500 тенге без НДС.

*Компания ИП International Business Academy с 2026 года работает на общеустановленном режиме налогообложения с НДС.

*НДС 16% будет добавлен в счет на оплату.

Место проведения: очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

Даты проведения:

Алматы:

18-20 мая 2026

6-8 июля 2026

22-24 сентября 2026

14-16 декабря 2026

8-10 марта 2027

17-19 мая 2027

23-25 августа 2027

22-24 ноября 2027

Онлайн:

1-3 июня 2026

28-30 сентября 2026

9-11 декабря 2026

18-20 января 2027

17-19 мая 2027

12-14 июля 2027

1-3 сентября 2027

8-10 ноября 2027

* даты требуют дополнительного согласования

Продолжительность: 24 академических часов

Время: с 10:00 до 17:30.

Количество участников: 1 человек

В стоимость обучения входит: обучение, комплект эксклюзивных обучающих материалов,

9. Международные стандарты обучения. Обучение в рамках международных стандартов, с адаптаций под реалии казахстанского бизнеса.

ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ:

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