

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

По теме:

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

От International Business Academy

2024

**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:

Е-mail: info@iba.kz

Сайт: <http://www.iba.kz/> Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411

Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)

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

Стоимость обучения: 385000 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).
Цена на 2025 год с учетом индексации 10% составит 423500 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).

Место проведения: очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

Даты проведения:

Онлайн:

16-18 сентября 2024

19-21 февраля 2025

28-30 августа 2025

11-13 мая 2026

30 июля-1 августа 2026

6-8 октября 2027

20-22 декабря 2027

Продолжительность: 24 академических часов

Время: с 10:00 до 17:30.

Количество участников: 1 человек

В стоимость обучения входит: обучение, комплект эксклюзивных обучающих материалов, блокнот, ручка, сертификат International Business Academy, посттренинговая поддержка (6 месяцев), обед и 2 кофе-брейка в каждый день занятий (при условии, что обучение очное).

Просим заключить договор заранее как минимум за 1-2 месяца до начала обучения и забронировать даты с тренером.

Исполнитель: Батухтина Н.Е

Информация о компании.

International Business Academy– это:

1. Рекомендации. Высокая репутация компании ИВА и рекомендации от ведущих компаний Казахстана. Компания более 10 лет на рынке за это время зарекомендовала себя, как надежного поставщика услуг.

Е-mail: info@iba.kz

Сайт: <http://www.iba.kz/> Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411

Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)

2. Персональный менеджер, курирующий проект. Каждый проект курирует отдельный менеджер, который закреплен за Вашей компанией
3. Лучшие эксперты. Профессиональный состав привлекаемых к процессу обучения преподавателей, успешных экспертов, консультантов, топ-менеджеров крупных корпораций.
4. Актуальность и польза. Наши программы отражают самые современные методики с учетом изменения рынка и законодательства.
5. Формат обучения. Мы предлагаем нашим клиентам несколько форматов обучения: — Очный и Онлайн формат открытых, корпоративных и индивидуальных семинаров.
6. Пост-тренинговые анализ и поддержка в течении 6 месяцев. Мониторинг результатов тренингов в рабочем процессе, рекомендации от тренера.
7. Индивидуальный подход. Все, начиная от содержания, места и времени проведения тренингов может быть настроено в соответствии Вашими потребностями.
8. Принципиально высокий уровень сервиса. Мы создали все условия для максимального вовлечения в обучение: от удобных кресел и современного презентационного оборудования, до удобной локации.
9. Международные стандарты обучения. Обучение в рамках международных стандартов, с адаптацией 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

Е-mail: info@iba.kz

Сайт: <http://www.iba.kz/> Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411

Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)

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

Е-mail: info@iba.kz

Сайт: <http://www.iba.kz/> Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411

Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)

- 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