INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

№ 31762/IBA от 05.05.2024

Коммерческое предложение по обучению для компании «»

По теме:

«ITIL 2011 INTERMEDIATE: OPERATIONAL SUPPORT AND ANALYSIS (OSA)»

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:

E-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 2011 Intermediate: Operational Support and Analysis (OSA)".

Стоимость обучения: 0 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС). Цена на 2025 год с учетом индексации 10% составит 0 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).

Место проведения: очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

Даты проведения:
по согласованию

Продолжительность: 40 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 IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана. Компания более 10 лет на рынке за это время зарекомендовала себя, как надежного поставщика услуг.

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 Вашим 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 адаптаций под реалии казахстанского бизнеса.

ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ:

1 день

Введение. Практика ИТ сервис менеджмента

- Основные принципы управления сервисами
- Сервисы, их параметры и характеристики
- Уровни предоставления услуг (сервисов)
- Процессы и функции ITSM
- Уровни зрелости процессов и влияние зрелости процессов на ИТ организацию
- Основные принципы моделирования процессов
- Матрица RACI
- Жизненный цикл сервисов

Процессы OSA и их место в жизненном цикле сервисов

- Цели, задачи и роль процессов OSA в жизненном цикле сервисов
- Управление инцидентами
- Назначение, цель и задачи процесса, ценность для бизнеса и роль в жизненном цикле сервисов
- Границы применения процесса

- Политики, принципы, основные понятия
- Виды деятельности, методы и техники
- Практическая работа по изучению схемы процесса
- Практическая работа по изучению практических реализаций схем процесса Incident
- Management на различных предприятиях
- Детальное изучение алгоритма работы процесса и его активностей (процедур)
- Практическая работа: разработка процедур категоризации и расстановки приоритетов

Практикум:

- Реализация категорий и системы расстановки приоритетов в инструментах автоматизации
- Возможности автоматизации при расстановке приоритетов
- Триггеры и интерфейсы, взаимодействие с другими элементами системы управления сервисами, участие в управлении информацией
- Метрики процесса и показатели эффективности (KPI)
- Типичные сложности и риски внедрения
- Критические факторы успеха
- Распределение ролей между участниками процесса
- Практическая работа: выполнение контрольного задания модуля

2 день

Управление проблемами

- Назначение, цель и задачи процесса, ценность для бизнеса и роль в жизненном цикле сервисов
- Границы применения процесса
- Политики, принципы, основные понятия
- Практическая работа по изучению схемы процесса
- Виды деятельности, методы и техники
- Практическая работа: процедура идентификации и регистрации проблем
- Триггеры и интерфейсы, взаимодействие с другими элементами системы управления сервисами, участие в управлении информацией
- Метрики и показатели эффективности (KPI)
- Сложности, факторы успеха и риски
- Практическая работа: выполнение контрольного задания модуля

Управление событиями

- Назначение, цель и задачи процесса, ценность для бизнеса и роль в жизненном цикле сервисов
- Границы применения процесса
- Политики, принципы, основные понятия
- Практическая работа по изучению схемы процесса
- Детальное изучение активностей (процедур) процесса, методы, техники
- Триггеры и интерфейсы, взаимодействие с другими элементами системы управления

сервисами, участие в управлении информацией

3 день

Метрики процесса и показатели эффективности (KPI)

- Типичные сложности и риски внедрения
- Критические факторы успеха
- Практическая работа: выполнение контрольного задания модуля

Service Desk

- Общее описание функции цель, задачи, структура, основные понятия, виды деятельности, роли и связи

Подходы и этапы организации службы ServiceDesk

- Методы и техники
- Выбор оптимальной структуры ServiceDesk
- Персонал и другие активы функции. Требования к подготовке персонал
- Использование стратегии самообслуживания («Users Self Help»)
- Метрики и показатели эффективности (KPI)
- Сложности, факторы успеха и риски
- Контрольные требования при запуске службы
- Комментарии по выбору программного обеспечения
- Использование внешнего (Outsorsing) Service Desk
- Практическая работа: расчёт достигнутой доступности услуги на основании статистики инцидентов службы Service Desk

Практикум:

- Другие функции: Technical Management, Application Management, IT Operations Management
- Общее описание, роли и задачи, основные понятия, виды деятельности
- Выполнение контрольного задания модуля

4 день

Обработка запросов

- Назначение, цель и задачи процесса, ценность для бизнеса и роль в жизненном цикле сервисов
- Границы применения (область действия) процесса
- Политики, принципы, основные понятия
- Виды деятельности, методы и техники
- Разработка инструментов «Self Help»
- Практическая работа: реализация системы меню «Self Help»

- Метрики процесса и показатели эффективности (KPI)
- Типичные сложности и риски внедрения
- Критические факторы успеха
- Практическая работа: выполнение контрольного задания модуля

5 день

Управление доступом

- Назначение, цель и задачи процесса, ценность для бизнеса и роль в жизненном цикле сервисов
- Границы применения (область действия) процесса
- Политики, принципы, основные понятия
- Виды деятельности, методы и техники

Практикум:

изучение активностей процесса Триггеры и интерфейсы, взаимодействие с другими элементами системы управления сервисами, участие в управлении информацией

- Метрики и показатели эффективности
- Типичные сложности и риски внедрения
- Критические факторы успеха
- Распределение ролей между участниками процесса
- Практическая работа: выполнение контрольного задания модуля
- Технологии, инструменты (программные продукты)
- Вопросы и особенности внедрения процессов и функций OSA
- Список общих требований к технологиям и продуктам автоматизации (ITSM Tools)
- Критерии выбора продуктов автоматизации и процесс их внедрения
- Организация проекта, риски, вопросы управления персоналом
- Проблемы, риски и ключевые факторы успеха при переходе к использованию процессного подхода в управлении ИТ услугами

Заключение

- Вопросы по курсу в целом
- Решение практических задач сертификационного теста. Подготовка к сертификационному тесту