Бауманский учебный центр «Специалист»

Программа курса Управление IT и цифровыми организациями на основе ИТИЛ5 (концепция Experience (Опыт))

Код курса: **ИТИЛДПИ**

Тема	Ак. часов
Модуль 1. Введение. Понятие цифрового опыта. Вовлеченные стороны • Обзор курса. Знакомство со слушателями. • Базовые понятия Управления в ИТ/цифровой среде. • Роль CIO. • Вовлеченные стороны (стейкхолдеры). • Роль системы создания ценности (SVS) и 4х доменов (dimensions) в организации управления ИТ|цифровыми услугами (включить таблицу из приложения).	**2**

Модуль 2. Ключевые концепции Цифрового опыта
• Восприятие ценности.
• Принципы, контекст и ценность для бизнеса.
• Домены, взаимодействие и достигаемые состояния услуг.
• Риски и доверие.
• Оценка текущего ландшафта.
• Инструменты извлечения опыта – первичные, вторичные, третичные.
• Данные, отчетность
  ◦ Типы оценок.
  ◦ Методы оценки.
• Измерения, метрики и отчетность.
• Факторы успеха и ключевые показатели эффективности (KPI).
• Каскадные метрики.
• Цепочка гипотез по совершенствованию.
• Типичные ошибки и сложности.
	3

Модуль 3. Стратегический контекст • Цель стратегического управления. • Управление ценностью услуги. • Соответствие услуг стратегии. • Декомпозиция целей и требований. • Принятие решений. • Делегирование полномочий. • Внешние источники влияния. • Видение организации. • Приоритезация услуг в рамках портфеля. • Соответствие целям компании. • Управление рисками. • Формирование бизнес-кейсов. • Принятие решений в рамках портфельного управления.	**4**

Модуль 4. Сервисные соглашения
 	
• Понятие пути услуги (Service journey)
  ◦ Исследование.
  ◦ Вовлечение.
  ◦ Предложение.
  ◦ Соглашение.
  ◦ Онбординг.
  ◦ Совместное создание ценности.
  ◦ Рефлексия.
• Типы соглашений
  ◦ SLA.
  ◦ XLA.
• Типы взаимодействий между заказчиком и поставщиком услуг
  ◦ Базовые.
  ◦ Кооперации.
  ◦ Сотрудничества.
	4

Модуль 5. Последовательное выстраивание взаимодействия с заказчиком и пользователями • Путь пользователя. Сценарии, сложности, антипаттерны. • Путь заказчика услуги. Сценарии, сложности, антипаттерны. • Путь спонсора на стороне потребителя услуг. Сценарии, сложности, антипаттерны. • Путь сотрудников (агент, инженер, иной специалист) на стороне поставщика услуги. Сценарии, сложности, антипаттерны. • Путь принципала поставщика услуги. Сценарии, сложности, антипаттерны. • Путь спонсора на стороне поставщика услуг. Сценарии, сложности, антипаттерны.	**4**
Модуль 6. Совершенствование опыта ИТ/цифровых услуг • Шаги улучшения цифрового опыта. • Как поддерживать новшества и сохранять релевантность услуги. • Адаптация к 4 доменам внешних факторов.	**2**
Модуль 7. Сценарии улучшения опыта предоставления цифровых услуг • Исследование сценариев развития. • Найм сотрудников. • Поддержка внутренних пользователей. • Поддержка внешних заказчиков. • Платформенные команды.	**3**
Модуль 8. Общая модель преобразования (трансформации) ИТ услуг). Выводы по курсу • Модель трансформации. • Шаблоны реализации трансформации. • Шаблоны управления трансформацией.	**2**
Аудиторная нагрузка в классе с преподавателем	**24 ак.ч. + 24 ак.ч. самостоятельно**

По окончании обучения на курсе проводится итоговая аттестация. Аттестация проводится в виде теста на последнем занятии или на основании оценок практических работ, выполняемых во время обучения на курсе.

Контакты центра

Для частных лиц
+7 (495) 232-32-16

Для организаций
+7 (495) 780-48-44

E-mail
info@specialist.ru