

Общество с ограниченной ответственностью
«Технологии знания»

ОГРН 1137746518161, ИНН 7721797593
109542, РФ, Москва, Рязанский пр-т, д.86/1, стр.3, ком.6а

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Технологии знания»
Колесникова М.С.



**Дополнительная профессиональная программа повышения
квалификации «VAR: Управление ИТ-активами (ITAM)»**

г. Москва, 2024

Цель программы: Получение новых знаний и навыков, повышение квалификации специалистов и руководителей подразделений ИТ (информационных технологий), в связи с повышением требований к уровню квалификации и необходимостью освоению современных методов решения профессиональных задач.

Задачи программы:

1. Разработка и структуризация каталога ИТ-услуг:

- Создание структурированного каталога ИТ-услуг, понятного для всех заинтересованных сторон.
- Детализация описания услуг с использованием метода сервисных операций.

2. Определение и управление уровнем обслуживания (SLA):

- Определение состава и расчет метрик для SLA.
- Заключение, мониторинг и пересмотр соглашений об уровне обслуживания (SLA).

3. Коммуникация и отчетность:

- Налаживание эффективной коммуникации с заказчиками по вопросам каталога ИТ-услуг и SLA.
- Формирование интерактивных консолидированных отчетов (дашбордов) по SLA и другим показателям качества ИТ-услуг.

4. Организация работы службы ИТ:

- Оптимизация работы службы ИТ по разработке и поддержанию каталога ИТ-услуг.
- Распределение ролей и зон ответственности между сотрудниками службы ИТ.
- Повышение качества ИТ-услуг за счет расширения и улучшения метрик.
- Налаживание взаимодействия между службой ИТ и другими подразделениями компании.

5. Дополнительно:

- Разработка состава метрик и формирование их целевых значений на основе реальных кейсов.
- Расчет интегральных показателей качества ИТ-услуг.

Что получают слушатели:

- Понимание целей и задач управления ИТ-активами, жизненного цикла и ракурсов управления ИТ-активами, подхода к рациональному, экономически обоснованному управлению ИТ.

- Знание о мировых источниках знаний по управлению ИТ-активами, процессной модели управления ИТ-активами, особенностей процессов управления ИТ-активами, основных понятий и терминов ITIL 4 и ключевых концепций ITSM
- Опыт контроля ИТ-активов от закупки до вывода из эксплуатации, построение сервисно-финансовой модели, расчёта стоимости владения, затрат по ИТ-активам и оценки возможности возврата инвестиций (ТСО и ROI), оценки финансовой отдачи (ценности), ИТ для основной деятельности

Категория слушателей: к освоению программы допускаются лица, имеющие высшее либо среднее профессиональное образование.

Срок обучения: 24 часа.

Форма обучения: дистанционная (обучение с применением дистанционных образовательных технологий), очная

Режим обучения: определяется совместно с Заказчиком.

После освоения программы слушатель должен

знать:

- Основные понятия и термины: управление ИТ-активами, ИТ-активы (АО, ПО, ИТ-системы), жизненный цикл ИТ-актива, задачи и цели управления ИТ-активами, уровни зрелости управления ИТ, ITIL, ISO20000, ISO19770, CobIT, IBPL, ITSM, TCO, СФМ, ROI.
- Мировые практики: опыт Gartner по управлению ИТ-активами, подходы к организации управления ИТ-активами, процессную модель управления ИТ-активами, ролевую модель управления ИТ-активами.
- Методики: расчета TCO, построения СФМ, расчета себестоимости ИТ-сервисов, оценки стоимости эксплуатации, расчета ROI, расчета вклада ИТ в основную деятельность, расчета финансовой отдачи ИТ-сервисов.
- Метрики: актуальные для управленческих решений в сфере ИТ-активов.
- Факторы успеха: организации управления ИТ-активами.
- Основы автоматизации: аспекты автоматизации ИТАМ, возможности ПО для автоматизации ИТАМ-функциональности.
- Функциональность ПО: для управления ИТ-активами (учет ИТ-активов, управление закупками/разработками, управление ИТ-контрактами, построение СФМ, расчет TCO, расчеты себестоимости ИТ-сервисов, отчеты и метрики).

уметь:

- Определять: классификацию затрат, подлежащих контролю, задачи процессов управления ИТ-активами, целевую процессную модель управления ИТ-активами.

- **Строить:** процессную модель управления ИТ-активами, СФМ, расчеты ТСО, расчеты себестоимости ИТ-сервисов, расчеты ROI, расчеты вклада ИТ в основную деятельность, расчеты финансовой отдачи ИТ-сервисов.
- **Анализировать:** примеры расчетов и результатов расчетов, ИТ-процессы и принимать управленческие решения на основе полученных данных.
- **Обосновывать:** затраты на ИТ за прошедший год и ИТ-бюджет на будущий год.
- **Взаимодействовать:** с другими бизнес-подразделениями и их системами.
- **Использовать:** ПО для автоматизации ИТАМ-функциональности.

владеть навыками:

- Определения задач процессов управления ИТ-активами.
- Построения процессной модели управления ИТ-активами.
- Построения СФМ (Сервисно-экономическую/финансовую модель).
- Проведения расчетов ТСО.
- Расчёта себестоимости ИТ-сервисов.
- Оценки стоимости эксплуатации ИТ-инфраструктуры.
- Проведения расчета ROI (Return on Investment - возврат инвестиций).
- Расчёта вклада ИТ в основную деятельность.
- Расчета финансовой отдачи (ценность) ИТ-сервисов.
- Анализа примеров расчетов и результатов расчетов.
- Обоснования затрат на ИТ.
- Взаимодействия с другими бизнес-подразделениями и их системами.
- Использования ПО для автоматизации ИТАМ-функциональности.

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего	Количество часов		Форма аттестации и контроля знаний
			по видам занятий		
			Лекции	Практика	
1	2	3	4	5	6
1	Введение: Назначение управления ИТ-активами.	0,5	0,5	0	
2	Цели и задачи управления ИТ-активами.	0,5	0,5	0	
3	Практика №1: Ознакомление с бизнес-кейсом («Пример»)	0,5	0	0,5	
4	Жизненный цикл ИТ-актива.	1	1	0	
5	Обзор мировых практик по управлению ИТ-активами.	1	1	0	
6	Методологии ITSM и ИТАМ, в чем разница и что общего?	1	1	0	
7	Обобщение практик и рекомендуемый подход к	1	1	0	

	организации управления ИТ-активами.				
8	Практика №3: Предложить понимание задач процессов.	0,5		0	0,5
9	Обзор процессов управления ИТ-активами.	1		1	0
10	Практика №4: Построение процессной модели.	1		0	1
11	Процесс Управление ИТ-финансами.	1		1	0
12	Методика расчёта ТСО				0
13	Практика №6: Пример расчёта стоимости эксплуатации ИТ-сервисов с учётом контрактов.	1		0	1
14	Расчёт финансовой отдачи (ценности) ИТ-сервисов для основной деятельности.	1		1	0
15	Практика №7: Пример расчёта вклада ИТ для обеспечения основной деятельности.	0,5		0	0,5
16	Метрики, актуальные для управленческих решений.	1		1	0
17	Практика №8: Примеры метрик.	0,5		0	0,5
18	Целевая процессная модель управления ИТ-активами, пример построения.	1		1	0
19	Взаимодействие ИТ с другими бизнес-подразделениями и их системами	1		1	0
20	Факторы успеха организации управления ИТ-активами.	1		1	0
21	Финальная практика. Обобщение результатов практик.	1		1	0
22	Подготовка ИТ-директора к встрече с генеральным директором	1		1	0
23	Автоматизация. Аспекты автоматизации деятельности по управлению ИТ-активами.	1		1	0
24	Демонстрация примеров автоматизации ИТАМ функциональности	0,5		1	0
25	Знакомство с ПО	0,5		1	0
26	ИТАМ-функциональность (базовые процессы)	1		1	0

27	Функциональность управления ИТ-финансами	1	1	0	
28	Отчёты и метрики	1	1	0	
	Всего часов:	24	20	4	
	Итоговая аттестация	зачет			

Содержание тем дополнительной профессиональной программы повышения квалификации.

Тема 1. Введение: Назначение управления ИТ-активами. Основные понятия по управлению ИТ-активами. Типы ИТ-активов: Аппаратное обеспечение (АО), Программное обеспечение (ПО), ИТ-системы.

Тема 2. Цели и задачи управления ИТ-активами. Цели управления ИТ-активами, задачи управления ИТ-активами, ракурсы управления ИТ-активами, сложности на пути внедрения управления ИТ-активами, преимуществ организации управления ИТ-активами, уровни зрелости управления ИТ. Обзор Gartner.

Тема 3. Практика №1: Ознакомление с бизнес-кейсом («Пример»)

Тема 4. Жизненный цикл ИТ-актива. Модель жизненного цикла ИТ-актива, статьи затрат по ИТ-активам. Практика №2: Для «Примера» необходимо определить классификацию затрат, подлежащих контролю.

Тема 5. Обзор мировых практик по управлению ИТ-активами. ITIL. ISO20000, ISO19770. CobIT. IBPL.

Тема 6. Методологии ITSM и ITAM, в чем разница и что общего? Методология ITAM и ITSM: два взгляда. ITAM и ITSM: в чем разница? ITAM и ITSM: что общего?

Тема 7. Обобщение практик и рекомендуемый подход к организации управления ИТ-активами. Обобщение мирового опыта по управлению ИТ-активами. Подход к организации управления ИТ-активами. Общая картина. Процессная модель управления ИТ-активами. Пример ролевой структуры управления ИТ-активами.

Тема 8. Практика №3: Предложить понимание задач процессов.

Тема 9. Обзор процессов управления ИТ-активами. Управление закупками/разработками. Учёт и контроль ИТ-активов (по типам): аппаратное обеспечение (АО), программное обеспечение (ПО), ИТ-системы. Управление ИТ-контрактами

Тема 10. Практика №4: Построение процессной модели.

Тема 11. Процесс Управление ИТ-финансами. Цели, задачи, процедуры (подробно), ролевая модель, результаты, особенности. Построение сервисно-экономической/финансовой модели (СФМ). Расчёт себестоимости ИТ-сервисов. Оценка стоимости эксплуатации. Методика расчёта ТСО (пример СФМ для физической ИТ-инфраструктуры). Учёт рисков в расчетах. Методика расчёта ROI. Пример расчётов и анализа результатов расчётов. Расчёт финансовой отдачи (ценности) ИТ-сервисов для основной деятельности. Практика №5: Построение СФМ для «Примера», расчёты.

Тема 12. Методика расчёта ТСО (пример СФМ для виртуальной ИТ-инфраструктуры).

Тема 13. Практика №6: Пример расчёта стоимости эксплуатации ИТ-сервисов с учётом контрактов.

Тема 14. Расчёт финансовой отдачи (ценности) ИТ-сервисов для основной деятельности. Обсуждение примеров.

Тема 15. Практика №7: Пример расчёта вклада ИТ для обеспечения основной деятельности.

Тема 16. Метрики, актуальные для управленческих решений.

Тема 17. Практика №8: Примеры метрик.

Тема 18. Целевая процессная модель управления ИТ-активами, пример построения. Изучение логики и примера построения целевой процессной модели

Тема 19. Взаимодействие ИТ с другими бизнес-подразделениями и их системами (бухгалтерия, поставщики, склад, юристы и пр.)

Тема 20. Факторы успеха организации управления ИТ-активами.

Тема 21. Финальная практика. Обобщение результатов практик.

Тема 22. Подготовка ИТ-директора к встрече с генеральным директором: для обоснования затрат за прошедший год, для защиты ИТ-бюджета на будущий год.

Тема 23. Автоматизация. Аспекты автоматизации деятельности по управлению ИТ-активами.

Тема 24. Демонстрация примеров автоматизации ИТАМ функциональности (на примере трех решений)

Тема 25. Знакомство с ПО: общая консоль средства автоматизации, автоматизируемые процессы, формирование ЖЦ ИТ-активов.

Тема 26. ИТАМ-функциональность (базовые процессы): Учёт ИТ-активов, управление Закупками/Разработками, управление ИТ-контрактами. Возможности отображения диаграмм процессов (по возможности).

Тема 27. Функциональность управления ИТ-финансами (при наличии возможности в решении). Построение СФМ. Расчёта ТСО. Расчёты себестоимости ИТ-сервиса/в месяц. Расчёты для обоснования ИТ-бюджета на будущий год. Расчёты для оптимизации затрат по ИТ-деятельности. Другие возможности решения.

Тема 28. Отчёты и метрики (примеры): метрик (по процессам), отчёты (по процессам).