



Клуб ИТ-директоров
Кировской области



Практический курс

**Управление ИТ-сервисами,
службой поддержки,
информационными системами,
персоналом,
бюджетом и
ИТ-инфраструктурой**

КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Впервые для кировского ИТ-сообщества Клубом ИТ-директоров Кировской области будет организована выездная 4-хдневная сессия «Высших курсов ИТ-директоров», проекта Союза ИТ-директоров России. Курс называется **«Управление ИТ-сервисами, службой поддержки, информационными системами, персоналом, бюджетом и ИТ-инфраструктурой»**. Автор курса — ИТ директор PwC, Дмитрий Иншаков. Преподаватели курса: Дмитрий Иншаков и руководитель ServiceDesk в PwC Владимир Васильев.

СЛОВО НАУЧНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ ВЫСШИХ КУРСОВ ИТ-ДИРЕКТОРОВ



Борис Славин
Научный
руководитель
ВШ РИТ

Высшие Курсы ИТ-директоров - это проект, инициированный Союзом ИТ-директоров России. Идея проекта поддержана международной академией CIO (International Academy of CIO (IAC)), а так же ведущими российскими и зарубежными ИТ-компаниями, некоторые из которых согласились стать попечителями данного проекта (IBM, Accenture, LETA Group, Крок).

Подготовку, организацию и проведение Высших Курсов ИТ-директоров осуществляет Союз ИТ-директоров России при поддержке Национального исследовательского университета «Высшая Школа Экономики» (через Высшую школу бизнес-информатики <http://hsbi.hse.ru/>). При организации учебного процесса используется мировой опыт ведущих бизнес-школ мира – MIT Sloan School of Management, The University of Chicago Booth School of Business, University of Oxford Said Business School и др.

Курсы базируются на признанных мировых практиках и стандартах в области управления информационными технологиями, а так же на опыте и перспективах применения этих практик в России. Преподаватели Высших Курсов ИТ-директоров — это лучшие в своем роде профессионалы-практики, носители передового опыта: руководители, ИТ-директора и эксперты ведущих мировых и отечественных компаний.

Уважаемые коллеги! Надеюсь, что прохождение данного курса поможет вам в вашем карьерном росте и повысит вашу стоимость, как профессионала, на ИТ-рынке. Желаю вам успехов!

ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

- СIO, ИТ-директора, ИТ-менеджеры, ведущие специалисты ИТ.
- Топ-менеджеры (CEO, CFO и т.д.), заинтересованные в эффективном внедрении и развитии информационных технологий и систем, автоматизации бизнес-процессов компании, преодолении ограничений при помощи инноваций, оптимизации затрат.
- Директора и менеджеры ИТ-компаний.

ДАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ КУРСА

3-6 июля 2013г.

МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ КУРСОВ

г. Киров.

КОЛИЧЕСТВО ЧЕЛОВЕК В ГРУППЕ

От 7 до 15 человек в одной группе.

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ КУРСА

32 академических часа (по 8 ак. часов в день)

Лучшему слушателю!

Лучшие слушатели учебного курса получают в подарок уникальную книгу **«Учебник 4СIO»** (Д. Иншаков — один из авторов и член редколлегии), а также авторский экземпляр книги Бориса Славина **«Эпоха коллективного разума»**.

ПРОГРАММА КУРСА

N	Название	Продолжительность, ак. часов
1	ИТ департамент как сервисная организация. Измеряем эффективность ИТ: метрики и KPI. Организация и автоматизация службы поддержки пользователей (ServiceDesk).	8
2	Управление ИТ персоналом – от найма до увольнения: подбор, оценка, мотивация, развитие и обучение.	8
3	Информационные системы для бизнеса: выбор, внедрение и интеграция. Как избежать ошибок?	8
4	Управление ИТ-инфраструктурой - просто о сложном.	5
5	Управление ИТ-бюджетом компании. Оптимизация затрат. Организация закупок. Проведение тендеров и переговоров.	3

1. ИТ департамент как сервисная организация. Измеряем эффективность ИТ: метрики и KPI. Организация и автоматизация службы поддержки пользователей (ServiceDesk).

- Современные подходы к организации работы ИТ.
- ITIL – теория и практика.
- Практический кейс: составьте каталог ИТ-услуг (service catalogue) Вашей компании
- Основы HelpDesk / ServiceDesk. “Лицо” и “голос” ИТ. Единая точка контакта - как этого достичь?
- Управление инцидентами. Варианты классификации инцидентов и запросов на обслуживание.
- Взаимодействие с другими группами ИТ департамента: проблемы и их решения.
- Когда и зачем нужен VIP-HelpDesk?
- Практический кейс: жалоба пользователя на медленную работу и низкую

эффективность ServiceDesk

- Ключевые показатели эффективности (КПЭ/КPI) ServiceDesk. Практические примеры KPI и отчетности. Все KPI на одном графике – как?!
- Outsourcing, outstaffing, insourcing... почему применяются эти подходы? Что эффективней с точки зрения бизнеса? Как провести объективный выбор провайдера ServiceDesk?
- Особенности организации ServiceDesk в крупных международных и российских компаниях.
- ServiceDesk. Организация рабочего места. Автоматизация.
- Обучение пользователей – почему это важно и как это сделать эффективно.
- Задание. Опишите, как работает “идеальный” ServiceDesk?

2. Управление ИТ персоналом – от найма до увольнения: подбор, оценка, мотивация, развитие и обучение.

- Структура ИТ департамента. Разделение обязанностей и ответственности.
- Пример: как презентовать структуру ИТ департамента руководству
- Особенности подбора персонала и проведения собеседований. Как сформировать «свою» команду?
- Практикум: анализ резюме и принятие решения о том, приглашать ли кандидата на интервью.
- Что делать, если менеджмент потребовал сократить штат? Увольнение сотрудника. Когда это необходимо и как это сделать.
- Комплексная оценка ИТ персонала, психологические особенности, выводы и рекомендации.
- Использование KPI для управления ИТ-персоналом. Подготовке целей и планов личного развития сотрудников на год. Контроль выполнения и оценка результатов.
- Практикум: как доработать “неправильную” цель до SMART-цели.
- Коучинг как альтернатива жесткому менеджменту.
- Организационные аспекты: взаимодействие с другими департаментами, проведение совещаний.
- Материальная и нематериальная мотивация – основные принципы и опыт применения.
- Удержание и развитие ключевых сотрудников, планирование обучения.

3. Информационные системы для бизнеса: выбор, внедрение и интеграция. Как избежать ошибок?

- Виды информационных систем (ИС) и решаемые ими бизнес-задачи. Автоматизация бизнес-процессов.
- Немного об ИТ-стратегии и создании ценности для бизнеса. CoBIT.
- Типы информационных систем и их пользователи. Основы архитектуры современных ИС.
- Практикум. «Корочные» ИС, внедрение «на заказ» или разработка своими силами – что выбрать?
- Каталог информационных систем: ERP, HRMS, CRM, PPM, BPM/CPM, PLM, BI, ...
- Практикум. Решение проблем в отделе продаж при помощи внедрения CRM системы.
- Типичные проблемы с внедрением и использованием ИС.
- Практикум. На что обратить внимание при выборе бизнес-системы.
- Сценарии успешного внедрения ИС. Когда нужно привлекать внешних консультантов?
- Интеграция ИС между собой. Проблема непротиворечивости данных.
- Корпоративное хранилище (Data warehouse). Обработка больших объемов данных.
- Практикум. Выбор стратегии развития информационных систем компании.

4. Управление ИТ-бюджетом компании. Оптимизация затрат. Организация закупок. Проведение тендеров и переговоров.

- Финансовые KPI для ИТ руководителей: ROI, TCO, ...
- Подготовка и оптимизация ИТ бюджета. Примеры категорий затрат и структуры бюджета.
- Контроль бюджета.
- Оптимизация затрат.
- Организация закупок. Проведение тендеров и переговоров.

5. Управление ИТ-инфраструктурой - просто о сложном.

- Несколько слов об ИТ сервис-менеджменте (ITSM)
- Хранение информации. Как управлять доступом к данным?
- Обмен файлами с клиентами и партнерами компании
- Управление корпоративной сетью.
- Вопрос для обсуждения: как «продать» бизнесу необходимость резервных каналов связи?

- Корпоративная IP-телефония. SoftPhone.
- Wi-Fi в офисе: проблемы и их решения.
- Видео-конференции, вебинары, вебкасты и т.д.
- Консолидации ресурсов ИТ-инфраструктуры.
- Задание: сравните централизованную и децентрализованную ИТ-инфраструктуры
- Виртуализация. Облачные вычисления.
- Практическое упражнение: составление требований к корпоративному ЦОД
- Управление сервисом печати. “Follow me” – удобная и безопасная печать.
- Десктоп-приложения и как ими управлять.
- Как построить ИТ-инфраструктуру в новом офисе.

СТОИМОСТЬ ОБУЧЕНИЯ

Стоимость обучения для членов Клуба ИТ-директоров Кировской области:
32000 рублей/чел. (НДС не облагается)

Стоимость обучения для остальных слушателей:
34000 рублей/чел. (НДС не облагается)

В стоимость курса включены кофе-брейки, обеды, методические материалы.

По окончании курса выдается

Сертификат СоДИТ и Высших Курсов ИТ-директоров.

СПРАВКА:

Сравнительная стоимость обучения в Москве

Статья затрат	Цена, р	ед.изм.	Кол-во
Стоимость курса	37000-62000	шт.	1
Проезд	3000-4000	билет	2
Суточные	800-1000	р/день	6
Проживание	3000-6000	р/день	4
Итого:	60600-100000		

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Клуб ИТ-директоров Кировской области
Адрес: г. Киров, ул. Пристанская, 1 оф.11
Тел. (8332) 758-336
www.cio43.ru

Менеджер проекта
Широкова Анастасия
Skype: shirokovaan
shirokova.aa@cio43.ru
т: (8332) 758-336
моб: +7 912 730 5723

Директор Клуба
Земцов Антон
Skype: toshaze
zemtsov.av@cio43.ru
т: (8332) 758-336
моб: +7 9536 720-720

ПРЕПОДАВАТЕЛИ КУРСА

Иншаков Дмитрий — автор курса



ИТ директор PricewaterhouseCoopers (PwC) в России, а также заместителем CIO по региону Центральная и Восточная Европа (29 стран, более 8000 пользователей информационных систем).

Кандидат технических наук. Обладает несколькими международными сертификатами ITIL.

Профессионально работает в сфере ИТ с 1993 года. С 2001 года – в крупнейших международных компаниях (Unilever, WPP, PwC), причем большую часть этого времени на позициях уровня ИТ директор.

Имеет весьма разносторонний опыт: разработка и выполнение ИТ-стратегии; внедрение ERP, CRM и других бизнес-систем; реструктуризация ИТ департамента в масштабе нескольких стран; построение ИТ-инфраструктуры «с нуля» и т.д.

Опубликовал более десятка статей в ведущих профессиональных журналах, является одним из авторов и членом редколлегии «Учебника 4CIO». Провел более 50 тренингов для CIO и топ-менеджеров, в том числе на английском языке в рамках программы MBA Гренобльской школы бизнеса GGSB. Неоднократно был признан слушателями преподавателем. Принял участие в качестве спикера или модератора на 100+ конференциях.

Среди профессиональных наград: первое и третье места среди ИТ-директоров компаний, оказывающий профессиональные услуги, в рейтинге «Топ-1000 российских менеджеров» 2011 и 2012 года; лауреат премий “ИТ-лидер 2011” и “Золотая дюжина 2010”; “Лучший спикер Клуба 4CIO” (2012). Несколько лет подряд был избран членом Правления Союза ИТ директоров (СоДИТ) и членом Совета Клуба топ-менеджеров 4CIO. Почетный член SPb CIO Club.

Васильев Владимир



2009г. - настоящее время - Руководитель Службы технической поддержки (ServiceDesk) в PricewaterhouseCoopers. Менеджер управления ИТ инцидентами для региона Центральная и Восточная Европа. Заместитель руководителя команды по внедрению ITSM практик в регионе Центральная и Восточная Европа.

До 2009 гг. - ИТ-менеджер в компании Unilever.

Провел оптимизацию служб ИТ поддержки, руководил проектами по смене поставщика услуг ИТ HelpDesk, внедрению ITSM системы, её интеграции с call-центром, созданию автоматизированного рабочего места HelpDesk-специалиста.

Сертификаты: несколько сертификатов по ITIL, в том числе ITIL v.3 Service Offerings and Agreements (2012), ITIL v.3 Operational Support and Analysis (2011).