Учебный центр №1

Курсы подготовки консультантов и руководителей проектов

Семинар-практикум «Технология корпоративного сопровождения (1С:ТКС)» (Новый)

20-21 мая	10:00 — 18:00

Курс рассчитан:	Представители фирм-франчайзи, участвующие в проекте "1С:КОРП" или планирующие в него вступить; Специалисты ИТ-подразделений корпоративных заказчиков, входящих в состав центров компетенций по прикладным решениям, разработанным на технологической платформе «1С:Предприятие 8».; Менеджеры и специалисты, участвующие в организации сопровождения, как внедренных прикладных решений, так и сопровождения, выполняемого в рамках опытной эксплуатации в ходе реализации проектов; Руководители фирм-франчази, которые ориентированы на развитие бизнес-направления по предоставлению услуг корпоративного сопровождения прикладных решений на платформе "1С:Предприятие 8".
Стоимость:	14500 руб.

Ценность информационных систем для бизнеса в значительной степени зависит от качества и стоимости услуг по их поддержке и сопровождению, обеспечивающих эффективное их использование. Особенно это важно для корпоративных заказчиков, имеющих распределенную организационную структуру, сложные бизнес-процессы и развитую ИТ-инфраструктуру.

Фирмой «1С» на основе международных стандартов и «лучших практик» в области управления ИТ создана Технология корпоративного сопровождения (1С:ТКС).

1С:ТКС поможет партнерам эффективно организовать деятельность по сопровождению программного обеспечения корпоративных автоматизированных систем заказчиков, включая:

- формирование коммерческих предложений на основе каталога услуг для различных категорий клиентов, с учетом изменяющихся бизнес-требований;
- организацию процессов предоставления услуг сопровождения, позволяющую планировать и контролировать деятельность этих процессов на основании ключевых показателей эффективности (KPI), временных и ресурсных нормативов;
- оценку качества предоставляемых услуг на основе согласованных в SLA их параметров и уровней сервиса.

Участники семинара познакомятся с «1С:ТКС», получат понимание областей применения технологии, а также освоят практические приемы адаптации технологии для ее использования при организации сопровождения прикладных решений 1С:Предприятие 8.

Автор: Павлов В.А, фирма «1С», ITIL Expert, Service Manager ITIL (EXIN), PM IPMA D, Заместитель председателя itSMF России.

Цель семинара:

- дать системное представление об организации деятельности по предоставлению услуг сопровождения прикладных решений на основе сервисного подхода в соответствии с требованиями международных стандартов и рекомендациями ITIL/ITSM;
- ознакомить с Технологий корпоративного сопровождения фирмы «1С» (1С:ТКС), включая описания типовых процессов и рекомендуемого каталога услуг сопровождения прикладных решений, предоставляемых партнером фирмы «1С» корпоративным заказчикам или внутренними ИТ-подразделениями заказчиков;

обучить практическим приемам адаптации типового каталога услуг, формирования коммерческого предложения и соглашения об уровне услуг с заказчиком, организации и совершенствования бизнес-процессов предоставления услуг сопровождения прикладных решений.

Программа

Тема 1. Введение в «теорию» ITSM.

- Стандартизация в организации сопровождения ПО;
- Библиотека ITIL: история, структура, достоинства и недостатки;
- Сервисный подход (ITSM) как подход к сопровождению ПО в рамках управления ИТ: назначение, границы, основные принципы, преимущества и ценность сервисного подхода;
- ИТ-услуга: определение, ценность, полезность и гарантии, ограничения;
- Качество и уровень услуг.

Тема 2. Процессный подход в ITIL/ITSM

- Понятие процесса, составляющие процесса (цель и задачи, виды деятельности, роли и области ответственности, организация взаимодействия). Основные характеристики процессов, метрики и показатели эффективности (KPI);

- Управление процессом, ролевая структура и организация деятельности процесса. Матрица RACI.

Тема 3. Технология корпоративного сопровождения фирмы 1С (1С:ТКС).

- Профиль корпоративного заказчика;
- Требования к сопровождению внедренных прикладных решений на корпоративном рынке;
- Предпосылки и принципы разработки технологии;
- Целевая аудитория. Ценность использования технологии партнерами и ИТ-подразделения корпоративных заказчиков и их центрами компетенций по внедренным прикладным решениям на платформе 1С:Предприятие;
- Основные характеристики объектов сопровождения;
- Границы и ограничения использования 1С:ТКС, связи с другими технологиями фирмы «1С».

Тема 4. Организационная и ролевая структуры сопровождения

- Типовая организационная структура фирмы-франчайзи, предоставляющей услуги корпоративного сопровождения;
- Типовая организационная структура ИТ-подразделения заказчика, включающая центр компетенции по внедренным прикладным решениям на платформе 1С:Предприятие;
- Ролевая структура для организации корпоративного сопровождения прикладных решений и АС на их основе;
- Требования к компетенциям специалистов, которые участвуют в корпоративном сопровождении.

Тема 5. Каталог услуг – «ключевое звено» корпоративного сопровождения.

- Концепция типового каталога услуг;
- Разделы каталога услуг:
  - «Технические услуги»;
  - «Маркетинговые предложения» (пакеты услуг);
- Параметры услуг и порядок их определения;
- Ключевой документ, определяющий взаимоотношения с заказчиком:
  - Соглашение об уровне услуг (SLA);
  - Рекомендации по формированию SLA;
- Рекомендации по адаптации типового каталога услуг.

Тема 6. Типовая модель процессов 1С:ТКС.

- Типовая процессная модель, включающая процессы:
- Управление каталогом и уровнем услуг;

- Управление обращениями (включая, управление инцидентами и запросами на обслуживание);
- Управление проблемами;
- Управление изменениями;
- Управление релизами;
- Управление работами;
- Управление конфигурациями;
- Управление знаниями.
- Рекомендации по адаптации типовой процессной модели

Практикум

Адаптация типовых документов 1С:ТКС

- Формализация бизнес-требований заказчика;
- Разработка маркетингового предложения для заказчика;
- Разработка нескольких услуг на основе типового Каталога услуг, включая детальные параметры этих услуг;
- Формирование на основе разработанных услуг соглашения об уровне услуг ();
- Разработка схемы одного процесса предоставления услуг, входящего в состав 1С:ТКС (по выбору команды) на основе типовой процессной модели;
- Разбор и оценка преподавателем полученных результатов;

Обмен практическим опытом, выявление резервов и «подводных камней» в организации сопровождения прикладных решений.

Контакты и регистрация

Земцов Антон
Клуб ИТ-директоров Кировской обл.
+7 (9536) 720-720
e-mail: zemtsov.av@cio43.ru