

# ИТ-руководитель

На семинаре вы узнаете, как ИТ-руководителю позиционировать себя в своем подразделении, перед смежными отделами и перед руководством компании, какие современные методологии управления ИТ-службой выбрать и на какие показатели необходимо ориентироваться.

В процессе обучения будут затронуты все основные проблемы современного ИТ-руководителя — формирование правильных матриц поведения пользователей, проблемы коммуникации между сотрудниками, правильный подбор персонала в свою команду, методы оценки команды, оценка состояния и выбор правильных решений.

## В результате обучения вы:

- изучите вопросы организации взаимодействия службы ИТ с другими подразделениями предприятия
- рассмотрите современные методологии управления ИТ-службой
- получите практические рекомендации по внедрению ITIL на предприятии
- узнаете об особенностях методов проектного управления в подразделении
- рассмотрите особенности управления персоналом ИТ-службы

## Программа

### День 1

#### Личная эффективность ИТ-руководителя

- ИТ-руководитель и его роль в деятельности предприятия
- Задачи ИТ-руководителя
- Имидж ИТ-руководителя перед подчиненными и смежными подразделениями
- «Разбитые окна» — основная причина неэффективности ИТ-руководителя и его подразделения
- Корпоративный кодекс на службе у ИТ-руководителя
- ToolBOX. Инструменты визуализации идей и задач. Тайм-менеджментские Tips and Tricks для Outlook

Практикум «SWOT-анализ своей текущей позиции как ИТ-руководителя»

#### Методология управления ИТ-подразделением

- Современные методологии для управления ИТ-службой. ITIL, MOF и др.
- Кратко про домены ITIL:
  - проектирование сервисов (Service Design)
  - каталог услуг — основа качественного взаимодействия с другими подразделениями
  - трансформация сервисов (Service Transition)
  - операционная деятельность (Service Operations)
  - постоянное совершенствование (Continual Service Improvement)
  - стратегия сервисов (Service Strategy)
- SLA, SLR, OLA — насколько важны эти документы для сервисного предоставления услуг
- Опыт пошагового внедрения ITIL на предприятии. Критические факторы успеха и показатели

#### Практикумы:

- Формирование условного каталога услуг
- Моделирование нового сервиса и передача его в эксплуатацию
- Моделирование SLR и SLA

## День 2

### Моделирование подразделения, процессы и коммуникации в нем

- Планирование орг. структуры вверенного вам ИТ-подразделения. Важные методы и принципы для создания ИТ-службы с «0»
- Что выбрать — классическое деление на уровни поддержки или «Swarming» в качестве альтернативы
- Service Desk:
  - типы и виды организации SD
  - организационная структура
  - кадровое обеспечение
  - процессно-программное обеспечение работы SD. Этапы внедрения. Выбор. Установка, настройка, первые шаги и отчеты
  - точки контакта с ИТ-службой — берем на вооружение маркетинговые фишки
  - жизненный цикл обращения пользователя. Эскалация
  - управление инцидентами (Incident Management), обработка запросов (Request Fulfilment), управление проблемами (Problem Management), управление доступом (Access Management)
- Операционные изменения в ИТ инфраструктуре. Планирование и оценка рисков
- Dashboard руководителя
- Взаимодействие ИТ-службы с различными подразделениями компании:
  - АХО
  - маркетинг
  - топ-менеджмент

- финансовый отдел

## **Бизнес-процессы и проектное управление**

- Моделирование бизнес-процессов
- КРІ — как измерять продуктивность подразделения, какие выводы можно сделать
- Моделирование базовых принципов функционирования вверенного вам подразделения. Сила единого понятийного аппарата. Договоренности по умолчанию
- Построение проектной работы ИТ-подразделения. Методы проектного управления. От водопадной модели до гибких методологий (Agile, Kanban)
- Проведение совещаний

Практикумы:

- Формирование своего списка базовых принципов работы ИТ-подразделения
- Моделирование бизнес-процессов — выход на работу и увольнение сотрудника

## **День 3**

### **Управление ИТ-персоналом**

- Разные типы сотрудников — разные типы коммуникационных интерфейсов
- Разные подходы для управления руководителями команд и рядовыми сотрудниками
- Поощрение и наказание сотрудников ИТ-подразделения
- Подбор и мотивация персонала ИТ-подразделения:
  - проведение собеседований
  - методы и способы оценки текущего персонала
  - планирование обучения и варианты развития сотрудников

Практикумы:

- Практический разбор кейса «Извините»
- Оценка резюме, проведение «express-собеседования»

### **Юридический ликбез**

- Основы юриспруденции, полезные на службе ИТ-руководителя
- Правовые основы лицензирования ПО. Готовимся к проверке правовыми органами
- Проведение переговоров с поставщиками, ключевые моменты, подводные камни

Практикумы:

- Разбор основных юридических ошибок в документах
- Инструменты борьбы с сотрудниками, использующими нелегальное ПО

---

## **Преподаватели семинара**

- **Барамба Сергей Анатольевич**

Эксперт-практик в области информационных технологий, сертифицированный тренер Microsoft, автор множества курсов по ИТ-тематике