

## «Управление ИТ-активами. Продуктовый подход. Практика и автоматизация.»

### Описание курса:

Длительность: 24 академических часа



### Цель курса

Обзор источников знаний по ITAM (IBPL, ITIL, ISO20000, ISO19770, Cobit), обобщение, формирование подхода управления ИТ-активами, с учётом российской специфики. Практики по управлению ИТ-активами на базе единого бизнес-кейса. Ознакомление с проектным опытом тренера.

### Приобретаемые навыки

После успешного завершения обучения слушатели курса получают ознакомление с мировыми источниками знаний по управлению ИТ-активами, подходе к организации управления ИТ-активами, актуальном для российской действительности, а также практические навыки управления ИТ-активами:

- Понимание цели и задач управления ИТ-активами.
- Понимание жизненного цикла ИТ-активов и сопутствующих факторов на этапах ЖЦ.
- Понимание подхода к контролю ИТ-активов на протяжении всего жизненного цикла от закупки до вывода из эксплуатации.
- Понимание действий целесообразных для контроля использования и эксплуатации ИТ-активов.
- Понимание основ процесса управления конфигурациями.
- Опыт построения сервисно-финансовой модели (СФМ), отражающей все источники затрат, статьи затрат, с учётом их коэффициентов влияния на конечную стоимость ИТ-сервиса.
- Возможности контроля и расчёта стоимости владения ИТ-активами (TCO), затрат по ИТ-активам и пример расчёта возврата инвестиций (ROI).

### Предварительная подготовка к курсу

Желательно прохождение обучения по курсу «Основы ITIL», но не обязательно.

### Программа курса:

#### Введение:

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

#### 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;
- Преимущества организации управления ИТ-активами;
- Уровни зрелости управления ИТ. Обзор Gartner.

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

### **Жизненный цикл ИТ-актива.**

- Модель жизненного цикла ИТ-актива;
- Статьи затрат по ИТ-активам.

Практика №2: Для «Примера» необходимо определить классификацию затрат, подлежащих контролю.

### **Обзор мировых практик по управлению ИТ-активами.**

- ITIL;
- ISO20000, ISO19770;
- CobIT;
- IBPL.

### **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?

### **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.

Практика №3: Предложить понимание задач процессов.

### **Обзор процессов управления ИТ-активами\* и управления конфигурациями**

- Управление закупками/разработками;
- Учёт и контроль ИТ-активов (по типам):
  - Аппаратное обеспечение (АО),
  - Программное обеспечение (ПО),
  - ИТ-системы.
- Управление ИТ-контрактами;
- Основы управления конфигурациями.

*\*По каждому процессу: цели, задачи, процедуры, ролевая модель, результаты, особенности.*

Практика №4: Построение процессной модели.

### **Процесс Управление ИТ-финансами**

- Цели, задачи, процедуры (подробно), ролевая модель, результаты, особенности;
- Построение сервисно-экономической/финансовой модели (СЭМ/СФМ);
- Расчёт себестоимости ИТ-сервисов;
- Оценка стоимости эксплуатации;
- Методика расчёта ТСО (пример СЭМ/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 СЭМ/СФМ для «Примера», расчёты.

- Методика расчёта ТСО (пример СЭМ/СФМ для **виртуальной** ИТ-инфраструктуры).

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

### **Расчёт финансовой отдачи (ценности) ИТ-сервисов для основной деятельности.**

#### **Обсуждение примеров.**

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

## **Метрики, актуальные для управленческих решений.**

*Практика №8: Примеры метрик.*

## **Целевая процессная модель управления ИТ-активами**

Изучение логики и примера построения целевой процессной модели.

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

**Факторы успеха организации управления ИТ-активами.**

## **Финальная практика.**

*Обобщение результатов практик.*

*Подготовка ИТ-директора к встрече с Ген. Директором:*

- для обоснования затрат за прошедший год;
- для защиты ИТ-бюджета на будущий год.

## **Выводы.**

### ***Упражнения:***

На протяжении всего курса проводится ряд взаимодополняющих друг друга, связанных упражнений-практик, на базе общего бизнес-кейса (*Примера*), содержащего перечень оборудования, ПО и ИТ-систем. Решение практик выполняется последовательно, по мере освоения теоретического материала курса. Проводится практика решения задач по управлению ИТ-активами, что позволяет закрепить понимание теории на практике, решая задачи по управлению ИТ-активами.

**Пример применения средства автоматизации ИТАМ процессов на базе 1С:ИТИЛ.**

## ***Опыт преподавателя (автора курса):***

- Соавтор создания практики ИТАМ в ITIL v4 (AXELOS Global Best Practice).
- Эксперт itSMF Россия, инициатор создания направления ИТАМ itSMF.
- Руководитель проекта «Разработка ГОСТ Управление ИТ-активами (ИТАМ)».
- ИТАМ/ITSM процессный архитектор, Генеральный Директор компании Unic IT.
- Преподаватель: РАНХиГС, МФТИ, РЭУ Плеханова (МЭСИ), МИИТ МВА, РШУ, УЦ R-Style, Микротест, Академия ИТ, Cleverics, 1С-Рарус, Innopolis, ЦНТИ Прогресс и др.
- 22 года работы в ИТ сфере по внедрению ITSM и ИТАМ решений.
- 10 лет работы директором департамента ITSM решений, который реализовывал одни из первых проектов по управлению ИТ-активами в России.
- Сертификат Certified Hardware Asset Management Professional (IAITAM).
- Сертификат IT Service Manager (EXIN).
- Автор первого русскоязычного курса по управлению ИТ-активами в России.
- Личный опыт участия в нескольких проектах по управлению ИТ-активами.
- Курс был создан на базе опыта внедрения ИТАМ в российской действительности.