



## УЧЕБНЫЙ КУРС

### Основы ITIL: ITIL для Сервисных Инженеров

**Современному ИТ Руководителю** – не следует забывать, что основой любых изменений в ИТ инфраструктуре, да и в Компании в целом, являются Люди – непосредственные участники и исполнители задач, направленных на устранение конфликтов и оптимизацию взаимодействия ИТ Службы и ее Заказчика.

Люди, которые требуют внимания, развития и мотивации. Люди, на подготовку которых так часто не хватает времени или денег. Люди, эффективность и мотивацию которых можно повысить в разы, относительно простыми методами.

**Мы готовы помочь ИТ Руководителям**, взяв на себя первый шаг подготовки ИТ Специалистов для полноценного включения их в процессы оптимизации.

**Современному ИТ Специалисту** – не следует забывать, что в сегодняшнем мире, основной ценностью считаются не технические знания, а, в первую очередь, способности исполнителя приносить реальную и измеримую пользу для Заказчика, способности систематизировать и оптимизировать свою деятельность.

**Мы готовы помочь ИТ Специалистам**, сделать первый шаг в направлении развития необходимых навыков.

#### **«Мы не работаем с Компьютерами, мы работаем с Людьями!!!»**

Девиз нашего курса, который помогает техническим специалистам понять и постичь: психологические, экономические, стратегические, моральные и прочие, «несвойственные» «ИТ-шникам», аспекты современных взаимоотношений между ИТ и Бизнесом – «Сервисные Отношения».

Курс основан на материалах расширенного курса: [«Основы ITIL v.3: Принципы организации ИТ подразделения компании»](#) и включает в себя:

- Знакомство с базовыми процессами, терминами и понятиями из моделей библиотеки ITIL v.3(2011)
- Изучение форм и методов Сервисных Отношений с Заказчиками ИТ Услуг.
- Анализ и оценку причин и условий, вызывающих необходимость проведения Изменений в ИТ Структурах.
- Разбор многочисленных практических примеров и психологические тренинги.

**Категория слушателей:** Данный курс предназначен для ИТ Специалистов, участвующих в процессах предоставления ИТ Услуг и в процессах разработки и внедрения ИТ Сервисов.

**ЦЕЛИ КУРСА:**

1. Повышение Компетенций ИТ Специалистов.
2. Повышение Мотивации ИТ Специалистов.
3. Повышение Эффективности их участия в процессах разработки, поставки и поддержки ИТ Сервисов.

[Приглашаем Вас пройти обучение в нашем Учебном Центре.](#)