



Методы обучения сотрудников Заказчика в ходе ITSM проекта

Сергей Куликовский

Руководитель направления Service Management
Департамента систем управления
ЗАО «Компьютел»

План презентации

1. Постановка вопроса
2. С чем придется сталкиваться
3. Подход CompuTel в организации обучения
4. Предмет для дискуссии
5. Ответы на вопросы

Постановка вопроса

Почему темой презентации было выбрано именно «обучение»?

Основной тезис:

Обучение сотрудников Заказчика теоретическим и практическим основам знаний в предметной области проекта является ключевым фактором его успеха

Что послужило поводом поднять тему «обучения»:

- Отсутствие стандартов и устоявшихся на рынке практик организации обучения в ходе ITSM проектов
- Редкое освещение данного вопроса в литературе
- Наличие достаточно большого количества рисков ITSM проекта, которые могут быть скомпенсированы обучением
- Наличие практик, за свою историю выполнения ITSM проектов

Методы обучения

Какие методы / формы обучения практикуете Вы?

Наиболее распространенные формы обучения:

- Презентация
- Семинар (с практической частью)
- Круглый стол (дискуссионный семинар)
- Вебинар
- Методические материалы
- Курсы от компаний консультантов и вендоров ПО

Типичные трудности организации учебного процесса

- Низкая степень подготовки бизнес персонала по вопросам ИТ
- Разный понятийный аппарат у сотрудников Заказчика
- Несогласованные ожидания участников учебного процесса
- Отсутствие необходимого административного ресурса
- Географическая распределенность целевой аудитории
- ...

Подход CompuTel

Правило четырех «И»

- Информативность (полнота)
- Итеративность
- Интерактивность
- Индивидуальность

Информативность

Обучение должно иметь широкий охват

- Процессный подход
 - ✓ Теория (презентация проекта, основы ITSM)
 - ✓ Концепция решения (обсуждение модели процессов)
 - ✓ Практика (семинары и круглые столы)
- Автоматизация
 - ✓ Теория (презентация программного продукта)
 - ✓ Концепция решения (основные решения, автоматизируемые процессы)
 - ✓ Практика (семинары и практические упражнения)

Итеративность

Результаты обучения проще закрепить постоянно возвращаясь к ним

- Этап разработки ТЗ
 - ✓ Теоретические основы ITSM
 - ✓ Презентация программного продукта
- Этап проектирования
 - ✓ Обсуждение модели процессов
 - ✓ Основы администрирования программного продукта
- Этап подготовки к опытной эксплуатации
 - ✓ Презентация разработанных процессов
 - ✓ Презентация системы
 - ✓ Лучшие практики работы с системой (упражнения)
- Этап опытной эксплуатации
 - ✓ Обсуждение решения (работа над ошибками)

Интерактивность

Консультант работает руками Заказчика

- Семинары
- Вебинары

Индивидуальность

Заказчик должен быть уверен, что решение разработано для него

- Обучение в учебном центре и выездное
- Учет сложившихся в компании практик и норм
- Акцент на определенные формы обучения

Ответ на вопрос обучения

Как правильно проводить обучение в ITSM проектах

Предмет для дискуссии:

- Целевая аудитория обучения
- Форма проведения семинаров (с отрывом от производства)
- Баланс между результативностью обучения и временем, отводимым на него
- Баланс объема обучения и его влияния на результат проекта

A man in a dark suit and light-colored striped tie is holding a white rectangular sign with his right hand. The sign has the Russian word "Вопросы?" (Questions?) written in bold red letters. The background is plain white. There are blue and red vertical bars on the left and right edges of the image.

Вопросы?



Сергей Куликовский

Руководитель направления Service Management
Департамента систем управления ЗАО «Компьютел»

SKulikovsky@computel.ru

Tel. +7 (495) 234 1931

Телефон поправить!