



## 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 on it in a bold, red, sans-serif font. 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»

[SKulikovskiy@computel.ru](mailto:SKulikovskiy@computel.ru)

Tel. +7 (495) 234 1931

Телефон поправить!