

№ 16308/IBA от 19.05.2026

**Коммерческое предложение
по обучению
для компании «»**

По теме:

**«ITIL: УПРАВЛЕНИЕ КАТАЛОГОМ,
УРОВНЕМ УСЛУГ И ПОСТАВЩИКАМИ»**

От ИП International Business Academy

2026

**International Business Academy благодарит Вас за внимание к нашей компании
и предлагает ознакомиться с коммерческим предложением по организации
и проведению семинара**

Наши конкурентные преимущества:

- **Индивидуальная разработка программ под заказ**
- **Mini ассессмент + отчет (по договорённости с клиентом)**
- **Большой выбор тренеров**
- **Персональный менеджер, курирующий проект**
- **Посттренинговая поддержка 6 месяцев**
- **Программы лояльности для постоянных клиентов**
- **Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана**
- **Обучение в рамках международных стандартов**

УСЛОВИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА:

Е-mail: info@iba.kz

Сайт: <http://www.iba.kz/> Телефон и WhatsApp: +7 702 777 4411

Адрес: РК, г. Алматы ул. Шашкина д. 24 БЦ К Plaza (уг. проспекта Аль-Фараби) офис 1

ИП International Business Academy приглашает Вас принять участие в обучении по теме: "ITIL: Управление каталогом, уровнем услуг и поставщиками".

Стоимость обучения: 365000 тенге без НДС. Цена на 2027 год с учетом индексации 10% составит 401500 тенге без НДС.

*Компания ИП International Business Academy с 2026 года работает на общеустановленном режиме налогообложения с НДС.

*НДС 16% будет добавлен в счет на оплату.

Место проведения: очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

Даты проведения:

Алматы:

18-20 мая 2026

6-8 июля 2026

22-24 сентября 2026

14-16 декабря 2026

8-10 марта 2027

17-19 мая 2027

23-25 августа 2027

22-24 ноября 2027

Онлайн:

1-3 июня 2026

28-30 сентября 2026

9-11 декабря 2026

18-20 января 2027

17-19 мая 2027

12-14 июля 2027

1-3 сентября 2027

8-10 ноября 2027

* даты требуют дополнительного согласования

Продолжительность: 24 академических часов

Время: с 10:00 до 17:30.

Количество участников: 1 человек

В стоимость обучения входит: обучение, комплект эксклюзивных обучающих материалов,

блокнот, ручка, сертификат International Business Academy, посттренинговая поддержка (6 месяцев), 2 кофе-брейка в каждый день занятий (при условии, что обучение очное).

Просим заключить договор заранее как минимум за 1-2 месяца до начала обучения и забронировать даты с тренером.

Исполнитель: Батухтина Н.Е



Информация о компании.

International Business Academy– это:

1. Рекомендации. Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана. Компания более 10 лет на рынке за это время зарекомендовала себя, как надежного поставщика услуг.
2. Персональный менеджер, курирующий проект. Каждый проект курирует отдельный менеджер, который закреплен за Вашей компанией
3. Лучшие эксперты. Профессиональный состав привлекаемых к процессу обучения преподавателей, успешных экспертов, консультантов, топ-менеджеров крупных корпораций.
4. Актуальность и польза. Наши программы отражают самые современные методики с учетом изменения рынка и законодательства.
5. Формат обучения. Мы предлагаем нашим клиентам несколько форматов обучения: — Очный и Онлайн формат открытых, корпоративных и индивидуальных семинаров.
6. Пост-тренинговые анализ и поддержка в течении 6 месяцев. Мониторинг результатов тренингов в рабочем процессе, рекомендации от тренера.
7. Индивидуальный подход. Все, начиная от содержания, места и времени проведения тренингов может быть настроено в соответствии Вашим потребностями.
8. Принципиально высокий уровень сервиса. Мы создали все условия для максимального вовлечения в обучение: от удобных кресел и современного презентационного оборудования,

Е-mail: info@iba.kz

Сайт: <http://www.iba.kz/> Телефон и WhatsApp: +7 702 777 4411

Адрес: РК, г. Алматы ул. Пашкина д. 24 БЦ К Plaza (уг. проспекта Аль-Фараби) офис 1

9. Международные стандарты обучения. Обучение в рамках международных стандартов, с адаптаций под реалии казахстанского бизнеса.

ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ:

Введение. Управление Сервисами

- Основные принципы управления сервисами, термины и определения
- Уровни предоставления услуг
- Характеристики и основные элементы процессов (модель процессов)
- **Практическая работа: анализ структуры регламента процесса на предмет соответствия его формы (структуры) рекомендациям**
- Уровни зрелости процессов и их влияние на ИТ организацию
- Жизненный цикл продукта или сервиса
- Обзор целей и назначения изучаемых в курсе процессов

Управление Каталогом услуг (SCM)

- Общее описание процесса: цель, задачи, ценность для бизнеса, охват, основные понятия, виды деятельности
- **Практическая работа / дискуссия:** какого типа информация должна быть получена от бизнеса (от высшего руководства) для создания каталога услуг / продуктов?
- Методы и техники построения каталога услуг и (или) продуктов
- Связи между услугами в каталоге
- **Практическая работа: шаг 1 — построение списка атрибутов услуг**
- Построение каталога услуг: бизнес-каталог и технический каталог
- Ключевые аспекты взаимосвязей между практиками «Управление портфелем» и «Управление каталогом»
- Объединение услуг и (или) продуктов в продуктовые линейки — LOS
- **Практическая работа: шаг 2 — описание «полезности» услуг и/или продуктов**
- Ценность сервиса. Параметры сервиса. Уровень сервиса. Спецификации сервисов: внешние и внутренние спецификации
- **Практическая работа. Построение спецификации — описание ценности сервисов, определение параметров сервисов, определение уровней сервисов**
- **Практическая работа: рассмотрение практических примеров каталогов, реализованных в различных организациях проектирование каталога сервисов**
- Метрики процесса SCM и ключевые факторы успеха. Автоматизация процесса

Управление уровнем сервисов (SLM)

- Общее описание процесса: цель, задачи, ценность для бизнеса, охват, основные понятия,

виды деятельности

- Признаки отсутствия и выгоды от организации процесса
- Виды деятельности, методы и техники
- **Практическая работа: декомпозиция графической схемы процесса**
- Организация процесса
- **Практическая работа: создание текстового описания процесса**
- Особенности построения процесса: использование принципов «4P» и «Quick Wins»
- Соглашение об уровне услуг
- Разработка SLA. Управление ожиданиями
- **Практическая работа: согласование параметров услуги (SLR)**
- Состав и структура SLA
- **Практическая работа: создание шаблона SLA**
- Расчёт стоимости услуг
- Управление процессом и оптимизация. Мониторинг и отчётность
- Ключевые показатели эффективности процесса, проблемы и риски
- Service Improvement Program и Service Quality Plan
- Критические факторы успеха (CSFs)
- Взаимодействие с потребителем: сервисный комитет
- Вопросы автоматизация процесса

Управление поставщиками

- Общее описание процесса: цель, задачи, ценность для бизнеса, охват, основные понятия, виды деятельности
- Методы и техники, виды деятельности процесса
 - Категоризация поставщиков
 - Периодический обзор контрактов
 - Продление и прекращение контрактов
- Особенности взаимодействия с процессами Service Operation и Service Transition
- Структура поддерживающего договора (UC)
- Ключевые показатели процесса
- Роли процесса и их взаимодействие

Заключение