

# Основы управления цифровыми продуктами и услугами на основе ИТИЛ5

Данил Динцис

# ДАНИЛ ДИНЦИС



- ✓ Управление проектами, программами и портфелями на протяжении свыше 20 лет, включая ИТ, цифровую трансформацию, организационные изменения. Руководил портфелями и программами как в «Специалисте», так и консалтинг внешних клиентов (Сургутнефтегаз, Альфа, АШАН, ОКТЕЛЛ, PepsiCO СНГ, G-Accelerator, IAMSP, «Мясницкий ряд»).
- ✓ Опыт вывода на рынок ИТ 2х портфелей продуктов в компании, которая начинала как ИТ стартап (IT4YOU)
- ✓ Стартап фаундер и ментор
- ✓ Официальный рецензент стандартов PMI:
  - по управлению портфелями;
  - по управлению рисками в портфелях, программах, проектах
  - по управлению освоенным объемом
- ✓ Доктор техн. наук по системному анализу информационных систем – графы и нечеткие логики
- ✓ Профессиональные сертификации:
  - PfMP, PgMP, PMP,
  - ITIL Expert, Managing Professional, Strategic Leader
  - DASA DevOps Product Manager,
  - ScrumStudy Agile Master, Product owner
  - Аккредитованный тренер ScrumStudy
- ✓ Участник ревью ITIL 4.0 (3 практики), ревью курса ITIL 4.0 DPI, член группы бета-тестирования ИТИЛ5



# Ключевые параметры ITIL5

- ✔ ITIL (версия 5) — это глобальный фреймворк лучших практик для всех, кто участвует в цифровых продуктах и услугах, связывая стратегии, реализацию и результаты в эпоху ИИ.
- ✔ Объединяет управление продуктами и услугами. Один жизненный цикл, который снижает трения, изолированные и передачи передач.
- ✔ Объединяет бизнес и технологии. Общая модель, связывающая стратегию, реализацию и измеримые результаты.
- ✔ Готов к ИИ. Практические рекомендации по ответственному внедрению и масштабированию ИИ, с интегрированным управлением.
- ✔ Ориентированы на опыт и ориентированы на результат. Превращает цифровую работу в опыт, которые люди чувствуют, и результаты, которые могут оценить организации.
- ✔ Актуально для всех ролей и организаций. Разработано как для IT, так и для продуктовых, опытных и бизнес-лидеров — не только для ITSM.





# Целевая аудитория ITIL®5

- ✓ Руководители ИТ дирекций, департаментов, проектов и отделов;
- ✓ Сотрудники, ответственные и вовлеченные в цифровую трансформацию
- ✓ Владельцы цифровых сервисов и продуктов
- ✓ Сотрудники, вовлеченные в создание, предоставление, продвижение цифровых продуктов и услуг (не ИТ области)
- ✓ Бизнес аналитики, системные аналитики, руководители подразделений, которые взаимодействуют с ИТ отделом (департаментом);
- ✓ Руководители и сотрудники подразделений технической поддержки
- ✓ Программисты, системные инженеры и администраторы, и другие ИТ специалисты;
- ✓ Руководители подразделений, которые активно используют ИТ услуги
- ✓ менеджеры ИТ-службы предприятия



# Сравнение версий



Components	ITIL4	ITIL v5
Foundation structure	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intro to ITSM</li><li>• ITIL concepts</li><li>• Selected practices and related concepts</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intro to DPSM</li><li>• ITIL concepts</li><li>• <b>Value chain activities and related concepts</b></li></ul>
Advanced publications for managers	<ul style="list-style-type: none"><li>• CDS</li><li>• DSV</li><li>• DPI</li><li>• HVIT</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Product</b></li><li>• <b>Service</b></li><li>• <b>Experience</b></li></ul>
Practice guides	34 practice guides, training and certification on selected 15	34 practice guides, training and certification on selected 15 or more
Advanced publication for leaders	DITS	<b>Strategy</b>
Advanced module for all	-	<b>Transformation</b>



# Ключевые новшества

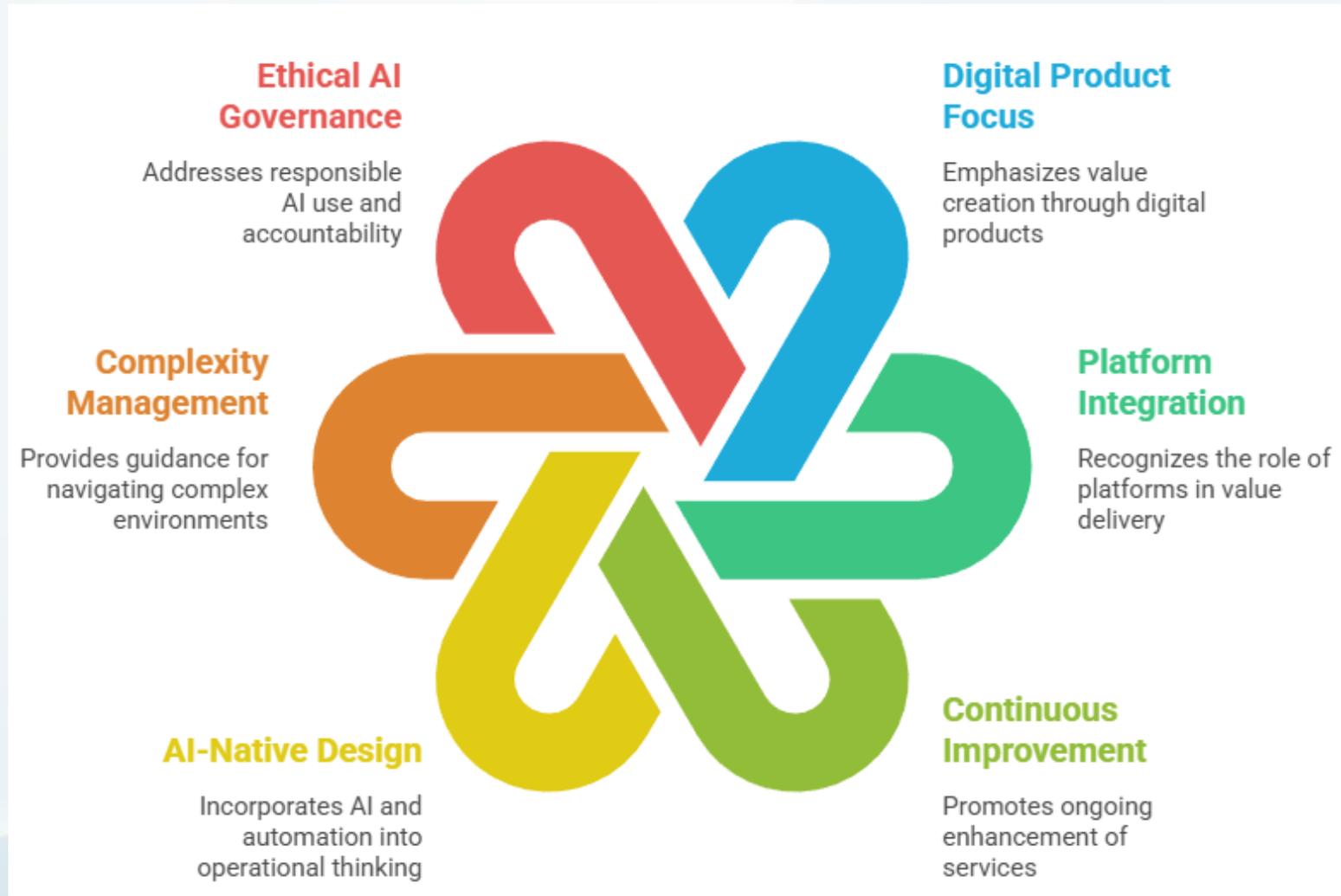
- ✓ ИИ-нативное и цифровое ориентирование на первую очередь — разработано для организаций, управляемых ИИ, быстро развивающихся, с управлением, готовым к ИИ по дизайну
- ✓ Унифицированный жизненный цикл продукта и услуг — расширение до управления цифровыми продуктами и услугами
- ✓ Клиентский опыт в основе — прозрачность и ценность для всех заинтересованных сторон
- ✓ Ориентированные на роль рекомендации, практические рекомендации, адаптированные к конкретным ролям и обязанностям
- ✓ Обратная совместимость — защищает все существующие инвестиции в ITIL®



# Принципы, практики и структура ИТИЛ5

- ✓ Жизненный цикл цифровых продуктов и услуг
- ✓ Ключевые концепции управления цифровыми продуктами и услугами
  - ✓ 1. Как ценность создаётся совместно с потребителями и партнёрами
  - ✓ 2. Модель жизненного цикла цифровых продукта и услуг
  - ✓ 3. Система создания ценностей и области ИТИЛ5
  - ✓ 4. Цепочки (потoki) создания ценности. Включение ИИ в потоки ценности
  - ✓ 5. Четыре измерения управления продуктом и услугами
  - ✓ 6. **34 Практики** управления цифровыми продуктами и услугами
  - ✓ 7. Концепция постоянного совершенствования продуктов, услуг, потоков ценности
- ✓ Руководящие принципы
- ✓ Концепцию встроенного (нативного) ИИ

# Ключевые области ИТИЛ5



# Ключевые области ИТИЛ5

## Этическое управление ИИ

Решает вопросы ответственного использования ИИ и подотчетности

## Управление сложностью

Предоставляет руководство по навигации в сложных средах

## Дизайн, ориентированный на ИИ

Включает ИИ и автоматизацию в операционное мышление

## Фокус на цифровых продуктах

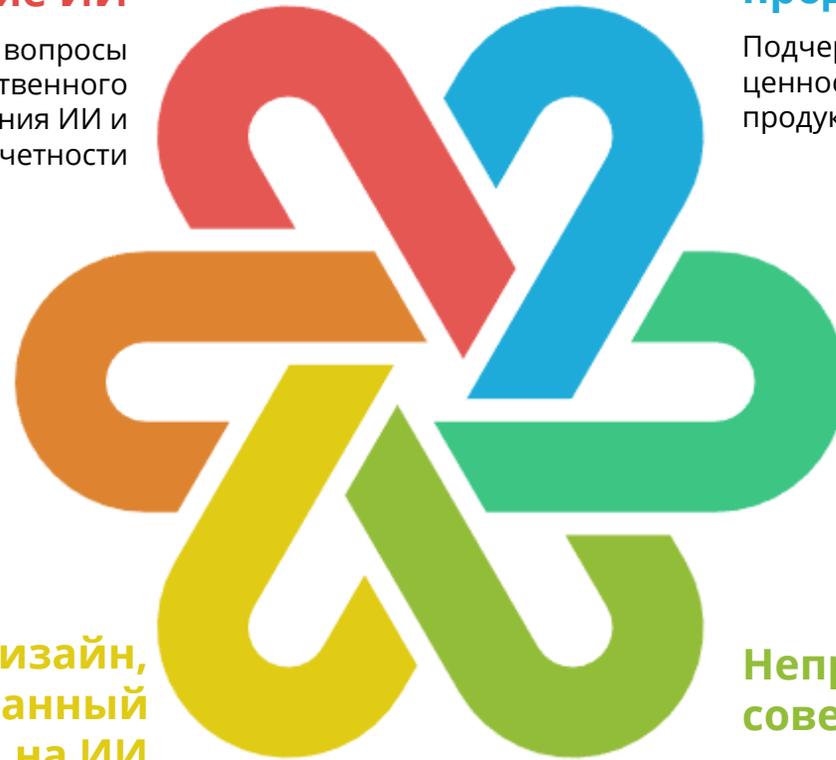
Подчеркивает создание ценности с помощью цифровых продуктов

## Интеграция платформ

Признает роль платформ в предоставлении ценности

## Непрерывное совершенствование

Способствует постоянному улучшению услуг



# Единый жизненный цикл продукта и услуги

Многие организации управляют продуктами и услугами отдельно, что приводит к пробелам в доставке, надежности и качестве обслуживания клиентов

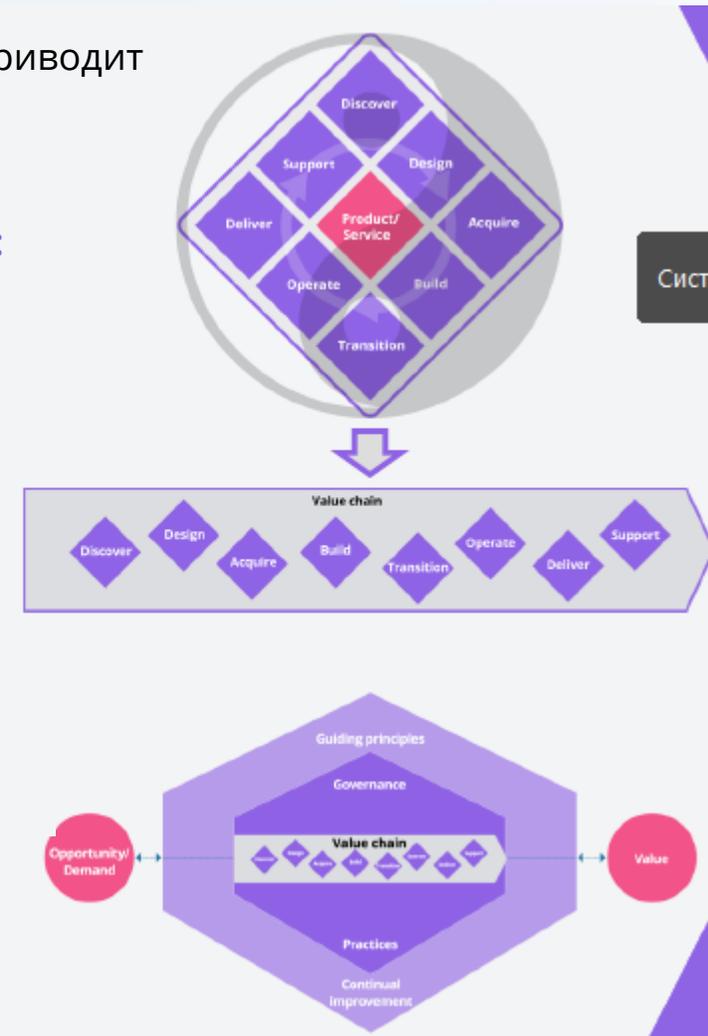
На самом деле продукты и услуги — это две стороны одной монеты:

- › **Продукты** — это то, что создают организации
- › **Услуги** — это то, как предоставляется и поддерживается ценность

Цифровые продукты и услуги — это две стороны одного решения  
ITIL® (версия 5) объединяет их в один жизненный цикл, чтобы команды могли:

- › Совместно проектировать
- › Совместно создавать и запускать
- › Совместно эксплуатировать и совершенствовать

Результат: более быстрая поставка, меньше разрывов, лучший опыт, мощные бизнес-результаты





# Сопоставление Сервисного предложения и продукта

## Что продавать и когда Если клиент скажет...

«Нам нужен общий язык и отправная точка.»

«У нас возникают трудности с согласованием доставки предоставления продукта и услуг».

«Опыт и результаты важнее процессов.»

«Нам нужна согласованность и направление руководства.»

«Нам нужно сделать это реальным по всей организации.»

«Мы внедряем ИИ и нуждаемся в управлении.»

## Начинать с...

ITIL Foundation - Постройте общее понимание между командами.

Продукт ITIL и сервис ITIL - Унифицировать на протяжении всего жизненного цикла

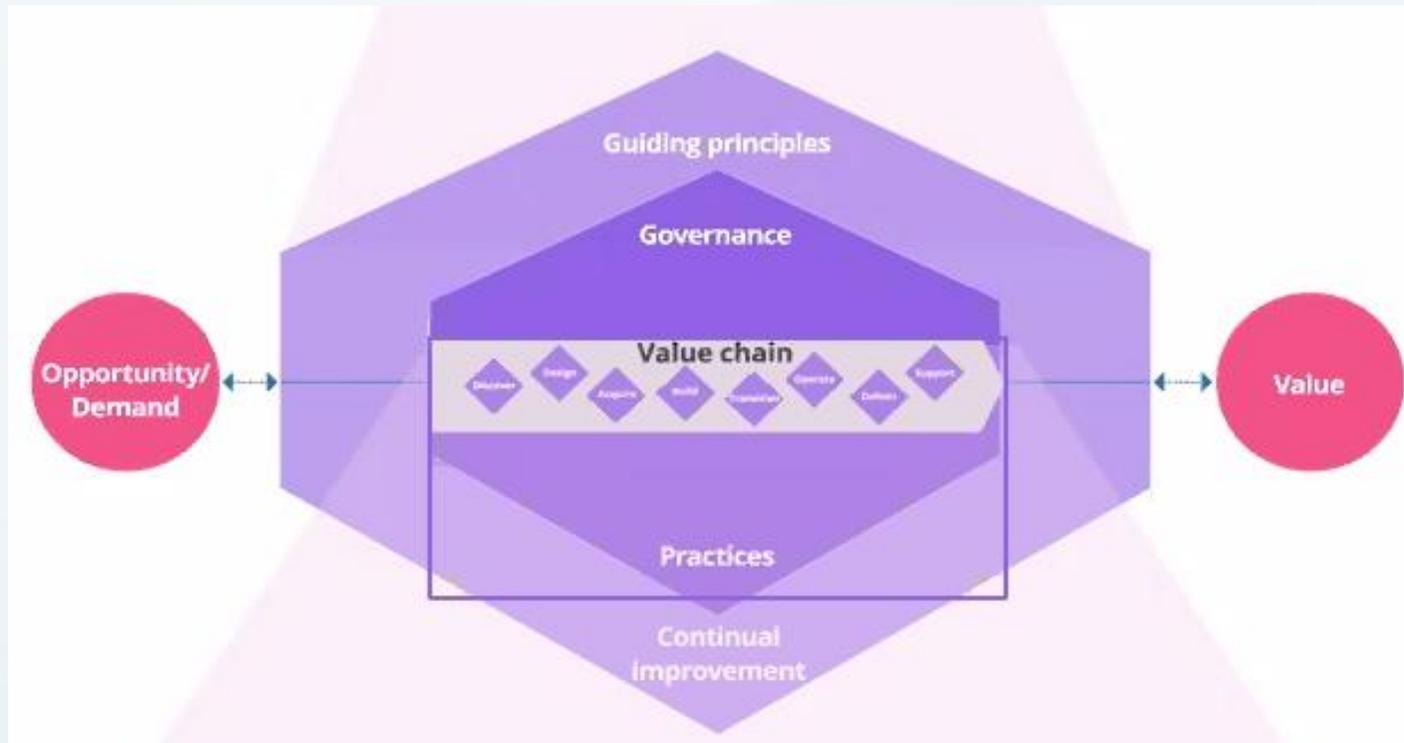
Опыт ITIL Дизайн и измерение ценности.

ITIL StrategyConnect, видение, приоритеты и исполнение.

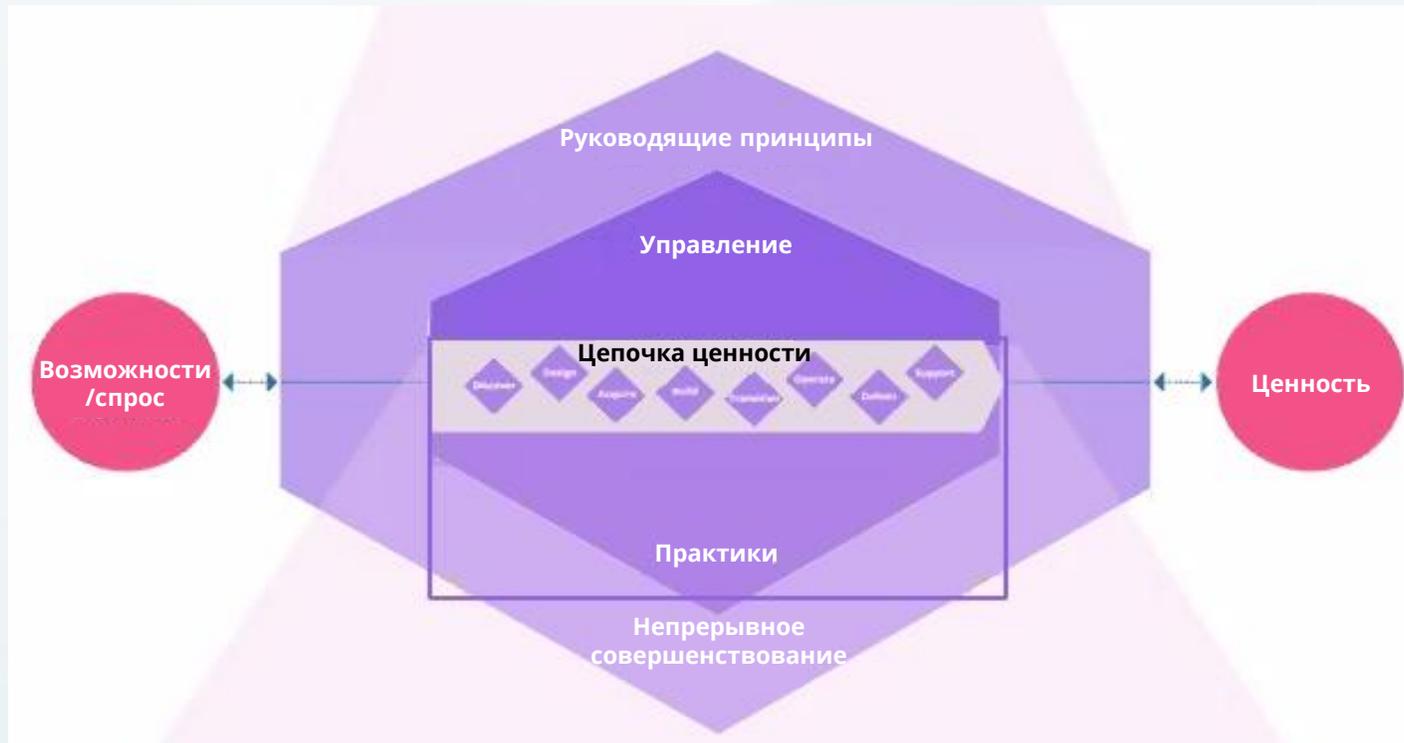
Трансформация ITIL (как реализовать)  
Встраивайте ITIL и масштабируйте.

ITIL AI Governance - Принимайте ИИ ответственно и уверенно.

# Система создания ценности

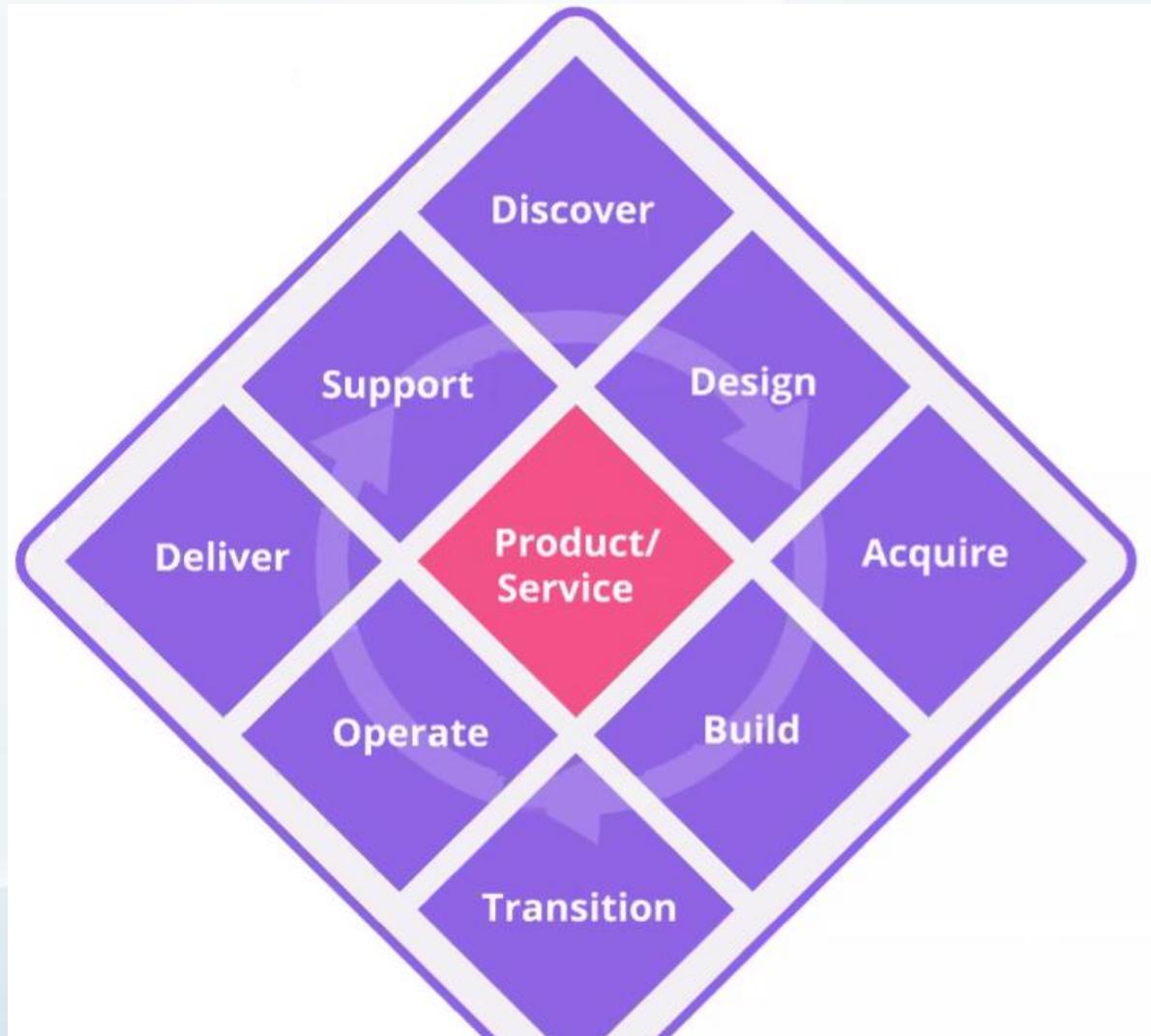


# Система создания ценности





# Элементы потока ценности при поставке цифрового продукта

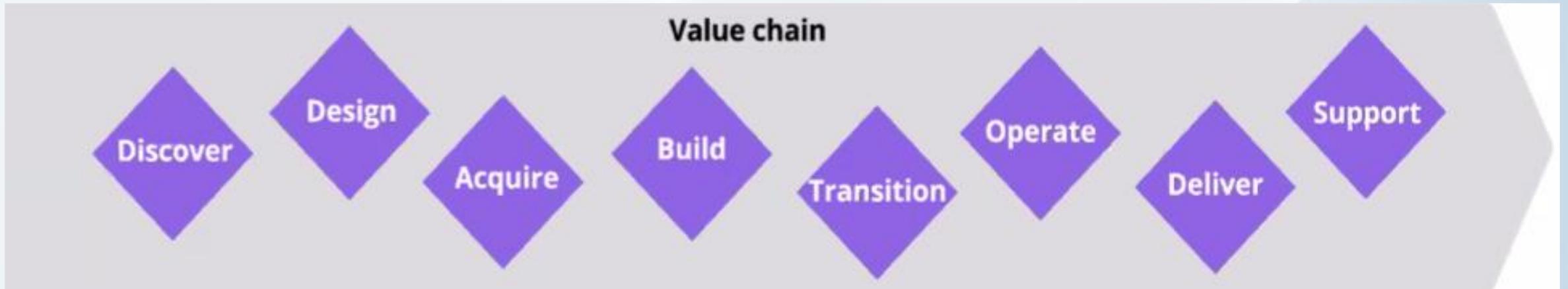




# Элементы потока ценности при поставке цифрового продукта



# Цепочка (поток) ценности



# Цепочка (поток) ценности

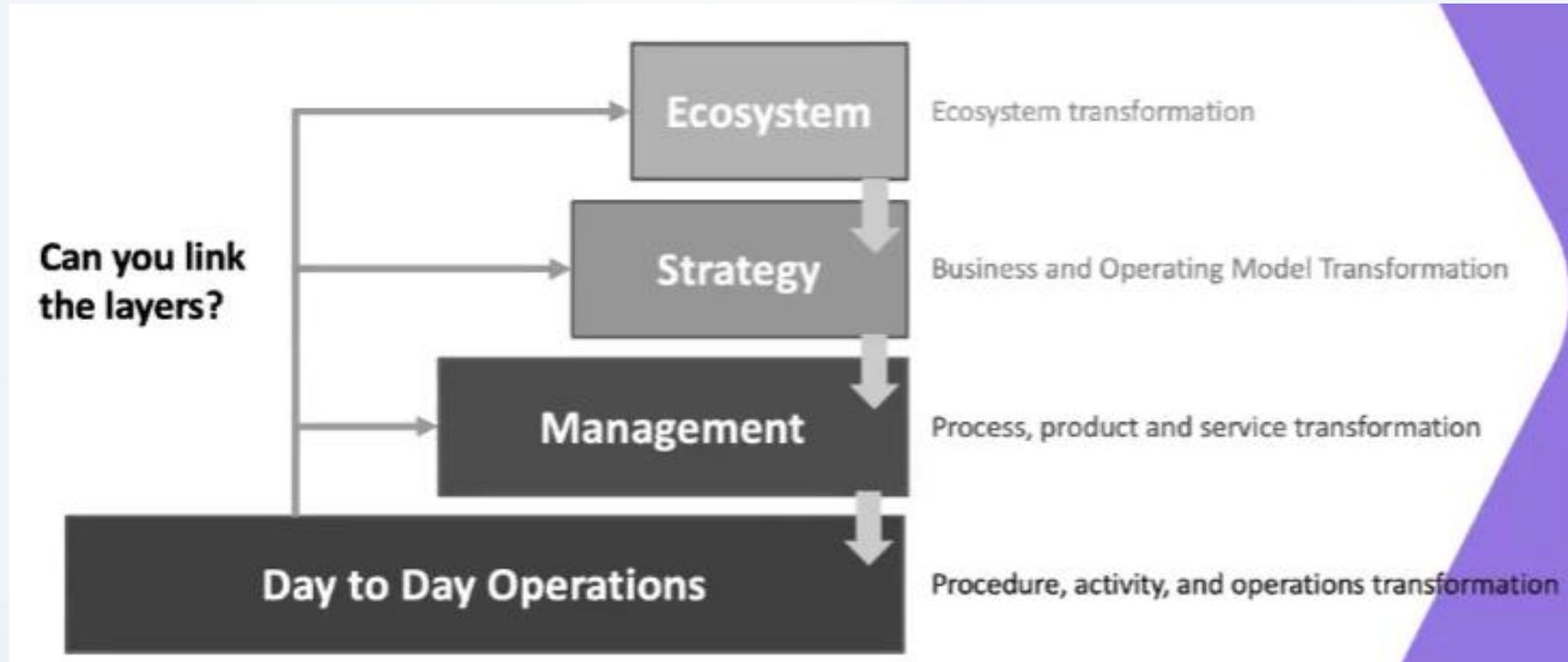




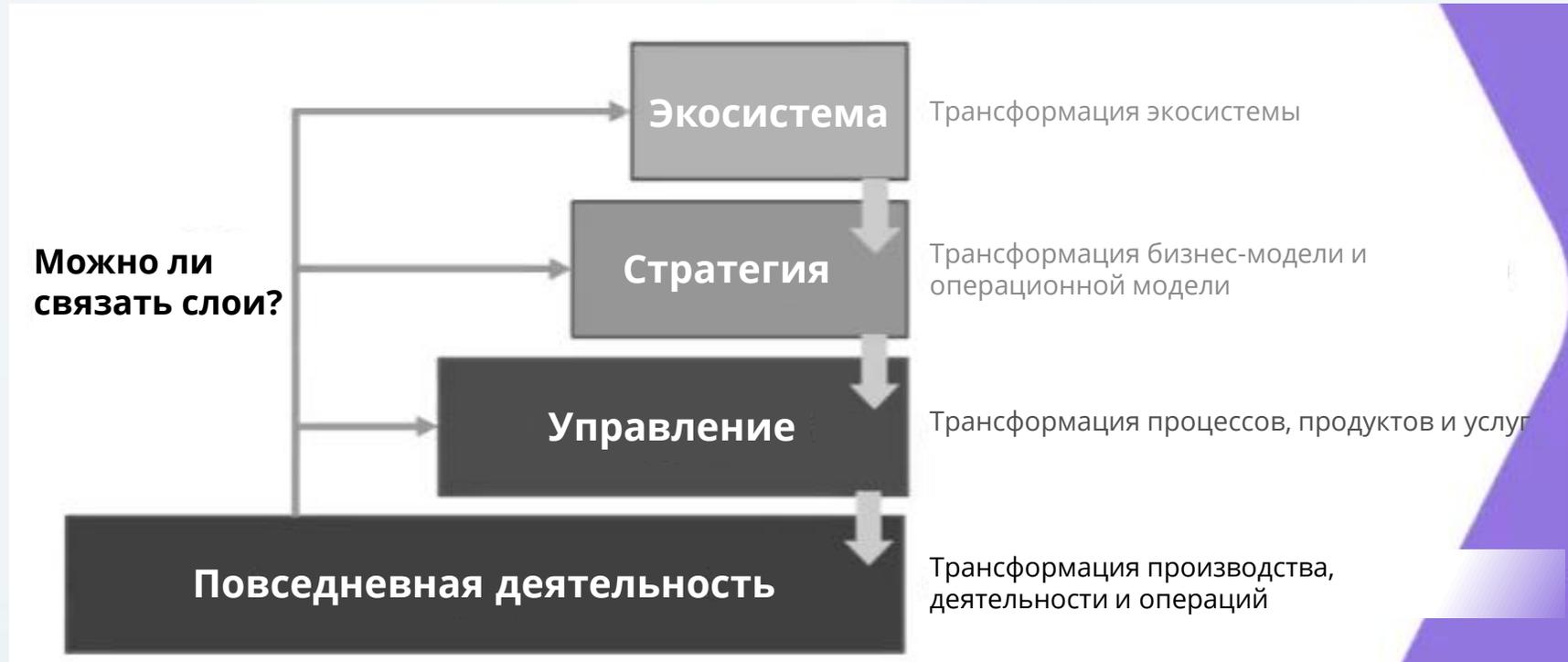
# Интеграция с методиками разработки



# Роли ИИ на различных уровнях управления



# Роли ИИ на различных уровнях управления



# Сопоставление текущей и новой версий

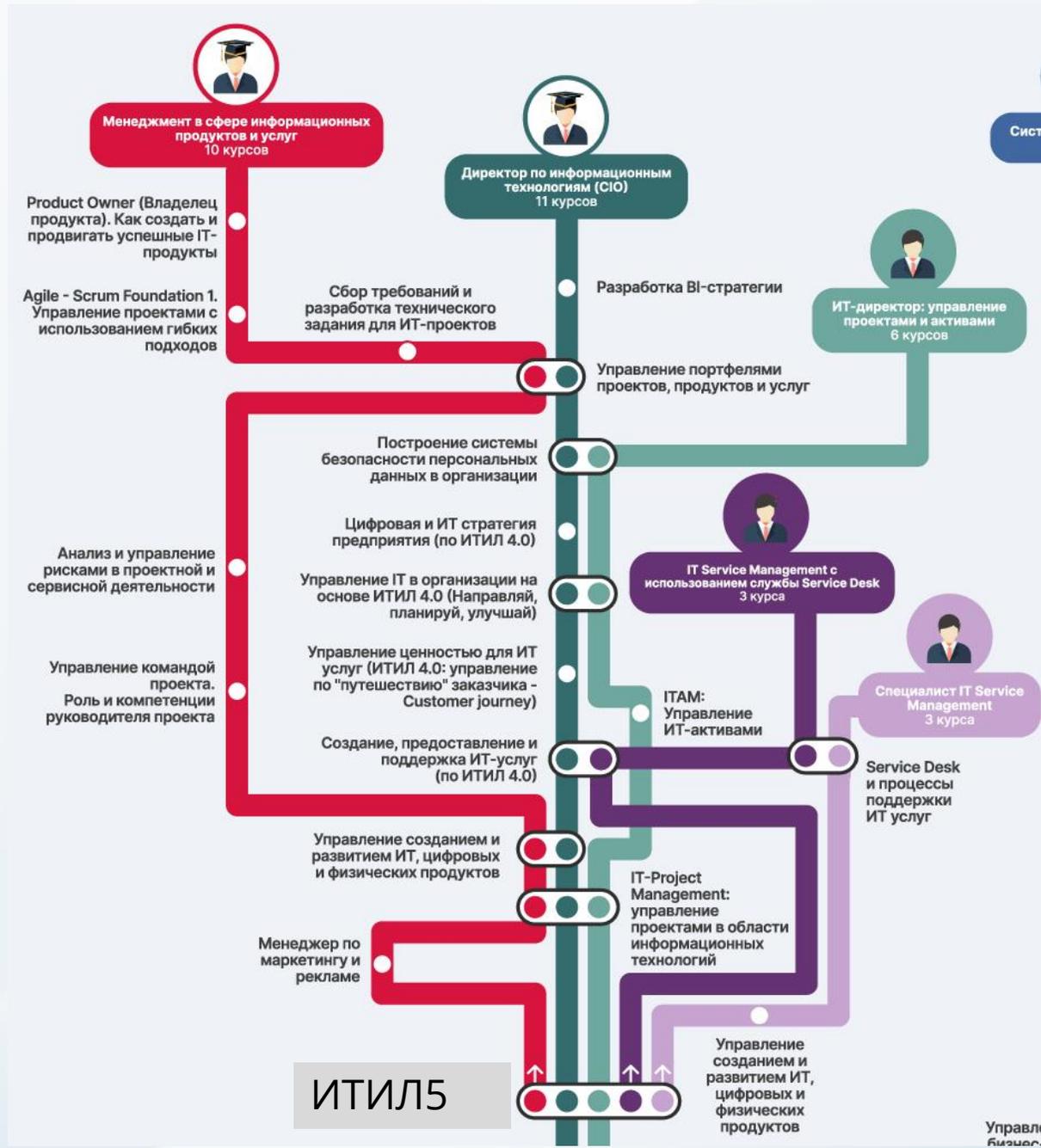


	Что остается неизменным	Что меняется
<b>Принципы</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Сильный бренд ITIL (привлекательность)</li><li>• Слоган «Лучшие мировые практики»</li><li>• ITSM и управление услугами (наша сильная сторона)</li><li>• 4 обозначения ITIL</li><li>• ITIL Foundation (предпосылка, массовый продукт), практики ITIL, стратегия</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Мы расширяем сферу деятельности с ITSM и SM до DPSM (IT &gt; Digital &amp; AI)</li><li>• Переосмысливаем и перерабатываем верхние уровни и добавляем уровень «внедрения»</li><li>• В бренд вводится концепция «AI Native»</li></ul>
<b>Содержание</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Совместное создание ценности</li><li>• Четыре измерения управления услугами</li><li>• Система ценностей ITIL — руководящие принципы, управление, практики, постоянное совершенствование</li><li>• Практики ITIL (незначительные обновления)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Новый жизненный цикл цифровых продуктов и услуг</li><li>• Усиленный акцент на продукте и опыте</li><li>• Контент по ИИ с новой моделью возможностей ИИ, ИИ позиционируется как «партнер по сотрудничеству»</li><li>• Четкие рекомендации по использованию ITIL</li><li>• Больше контента по внедрению в членстве</li><li>• Усиленные рекомендации по управлению</li></ul>



# Программа курса

Наименование модулей в программе	Всего ауд.ч -
Концепция управления цифровыми продуктами и услугами	2
Руководящие принципы управления услугами.	2
Система создания ценности цифровыми и ИТ услугами. Организация управления услугами	3
Концепция непрерывного совершенствования	1
Управленческие практики	11
4 измерения (домена) сервисного управления, обеспечивающие предоставление и совершенствование услуг Роль ИИ	2
Построение потоков ценности (процессов). Интеграция с проектным управлением и DevOps	3
<b>ИТОГО:</b>	<b>24 ач.</b>



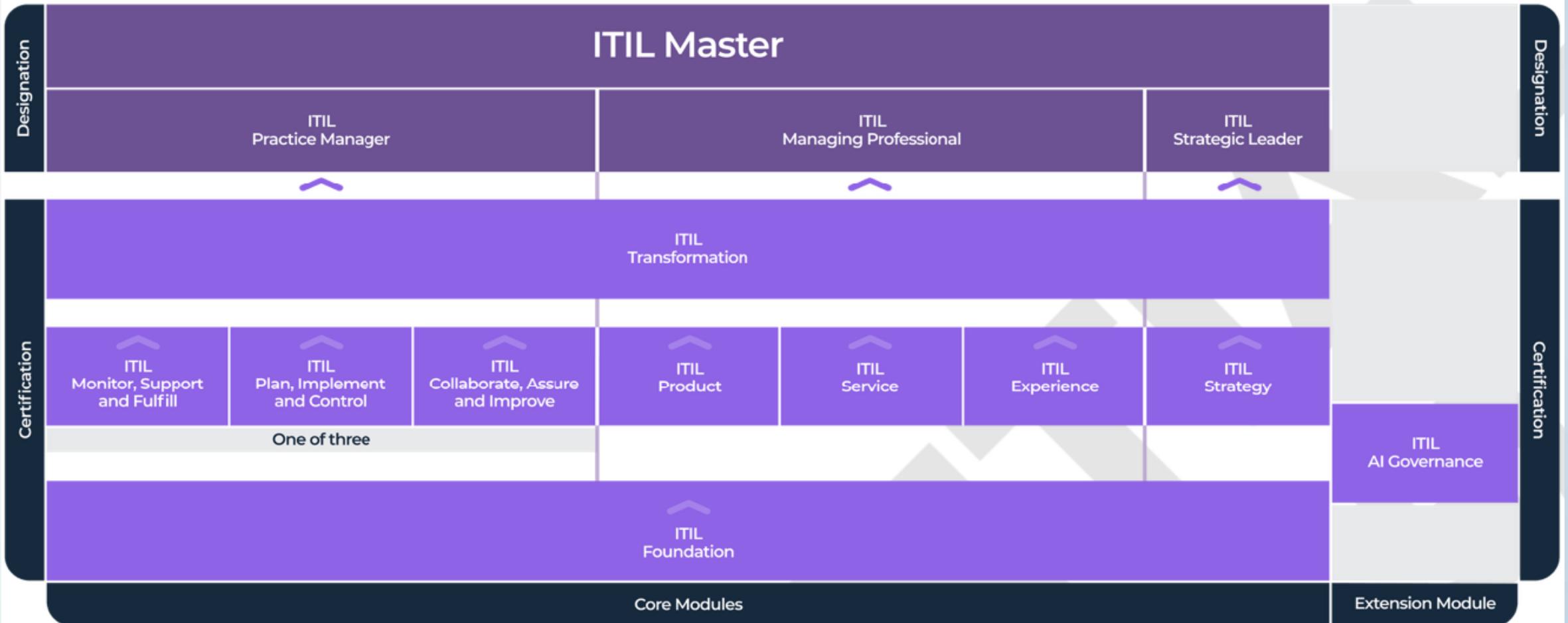
Сист...

Управле  
бизнес...

# Схема профессиональных сертификаций



## ITIL® Official Qualification Scheme





**Спасибо  
за внимание!  
Ваши вопросы...**

