

## Организация процессов корпоративного обучения на основе корпоративной модели компетенций



**Владимир Оверченко**

*HP Россия*

*Руководитель учебного центра*





IV Всероссийская конференция itSMF России  
11-12 сентября 2013 года



# Организация процессов корпоративного обучения на основе корпоративной модели компетенций

Владимир Оверченко  
Руководитель Учебного центра HP Россия  
12 сентября 2013 г.

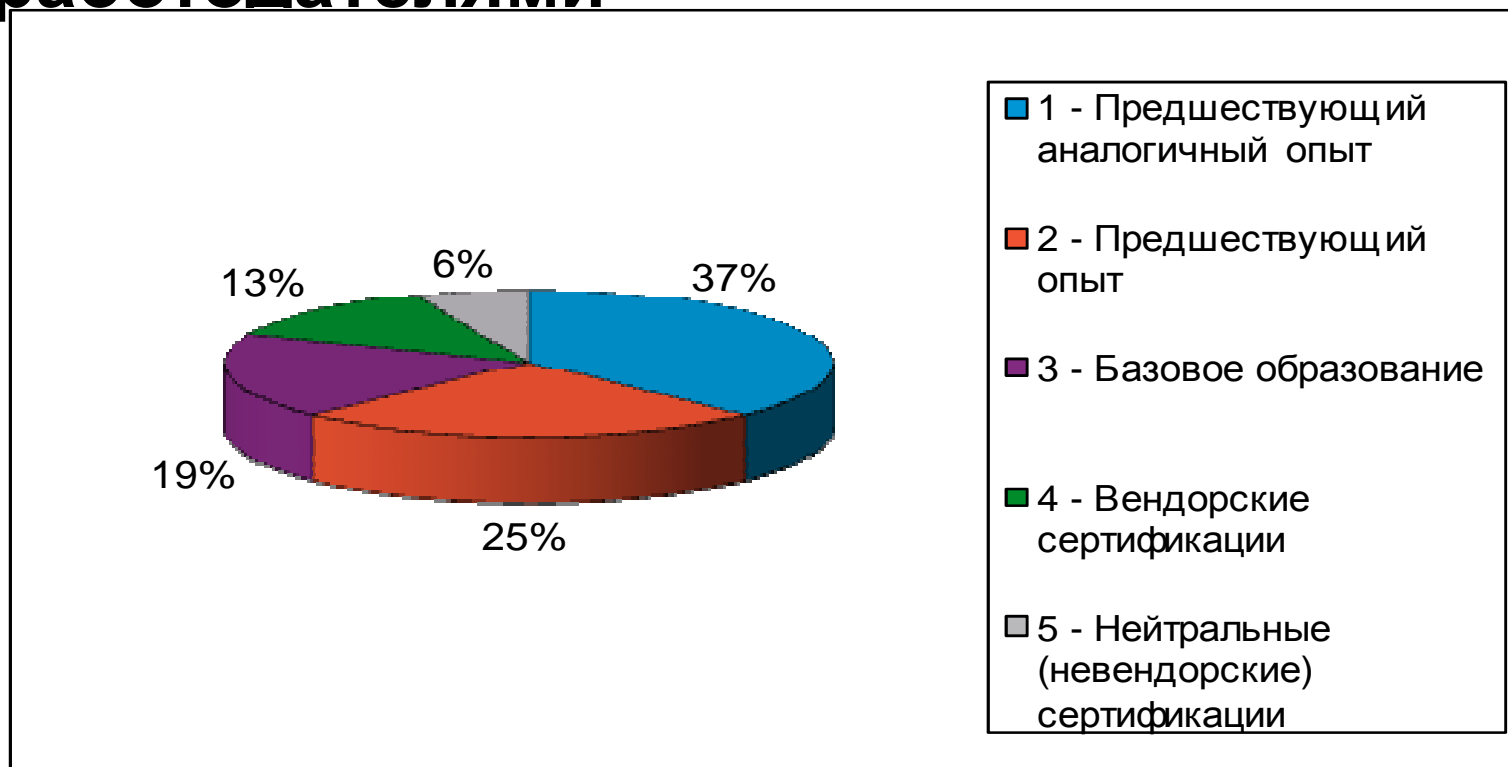
# Квалификация, компетенция ...

- *Квалификация* свидетельствует о личных качествах, уровне образования и подготовки, а также опыте работы
- *Компетенция* определяется как способность применять знания, практические умения, методы и навыки в привычных или новых ситуациях

ICT-Skills Certification in Europe, CEPIS, Thessaloniki, March 2005



# Критерии выбора ИТ-специалистов работодателями



Квалификация Компетенция



# Европейская e-Competence Framework

Dimension 1		Dimension 2		Dimension 3				
5 e-Comp. areas (A – E)		32 e-Competences identified		e-Competence proficiency levels e-1 to e-5, related to EQF levels 3-8				
				e-CF levels identified per competence				
				e-1	e-2	e-3	e-4	e-5
A. PLAN	A.1. IS and Business Strategy Alignment							
	A.2. Service Level Management							
	A.3. Business Plan Development							
	A.4. Specification Creation							
	A.5. Systems Architecture							
	A.6. Application Design							
	A.7. Technology Watching							
B. BUILD	B.1. Design and Development							
	B.2. Systems Integration							
	B.3. Testing							
	B.4. Solution Deployment							
	B.5. Technical Publications Development							
C. RUN	C.1. User Support							
	C.2. Change Support							
	C.3. Service Delivery							
	C.4. Problem Management							



# Европейская e-Competence Framework

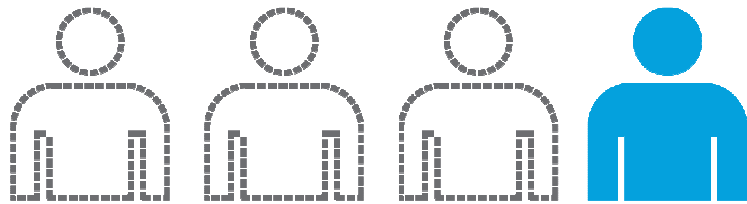
Dimension 1		Dimension 2		Dimension 3				
5 e-Comp. areas (A – E)		32 e-Competences identified		e-Competence proficiency levels e-1 to e-5, related to EQF levels 3-8				
				e-CF levels identified per competence				
				e-1	e-2	e-3	e-4	e-5
D. ENABLE	D.1. Information Security Strategy Development							
	D.2. ICT Quality Strategy Development							
	D.3. Education and Training Provision							
	D.4. Purchasing							
	D.5. Sales Proposal Development							
	D.6. Channel Management							
	D.7. Sales Management							
	D.8. Contract Management							
E. MANAGE	E.1. Forecast Development							
	E.2. Project and Portfolio Management							
	E.3. Risk Management							
	E.4. Relationship Management							
	E.5. Process Improvement							
	E.6. ICT Quality Management							
	E.7. Business Change Management							
	E.8. Information Security Management							



# Новый профиль навыков для ИТ-специалистов

Традиционные программы сертификации: узкие, но глубокие ЗУН

Узкие, но глубокие ЗУН недостаточны!



Традиционные сертифицированные специалисты

Сегодня ИТ-специалистам необходимы более широкие и более глубокие навыки и опыт



## **БИЗНЕС-НАВЫКИ И ОПЫТ**

Операционное понимание бизнес-модели, процессов и ROI

## **ТЕХНИЧЕСКИЕ НАВЫКИ И ОПЫТ**

Способность создавать архитектуру и интегрировать сложные мультивендорные среды

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СВЯЗИ**

Отношения сотрудничества с другими ИТ-экспертами, вендорами и авторитетными лидерами



# Служба технической поддержки HP в России

## Роли:

- Менеджеры подразделений
- Менеджеры поддержки ключевых заказчиков (Account Support Manager)
- Технические и бизнес-консультанты
- Специалисты по поддержке бизнес-критичных систем
- Инженеры поддержки с выездом на место установки оборудования
- Инженеры телефонной поддержки
- Вспомогательные службы: диспетчеры, логистики и пр.





# Требования к консультантам техподдержки (пример)

Уровень	Field Technical Support Consultant I	Field Technical Support Consultant II	Field Technical Support Consultant III	Field Technical Support Consultant IV	Field Technical Support Consultant V
Область					
Знание технологии	Обладание базовыми знаниями в определенной технической области. Активное совершенствование знаний до современного технологического уровня	Обладание и поддержание на современном уровне технических знаний в выбранной технологической области	Углубленные знания в нескольких смежных областях. Поддержание знаний на современном уровне	Обладание глубокими и широкими знаниями в нескольких смежных областях. Знание современных трендов в данной области индустрии	Обладание глубокими и широкими знаниями в нескольких смежных областях. Знание современных трендов в данной области индустрии
Уровень сложности, риска	Ограниченная сложность, отсутствие риска	Средняя сложность, средний уровень риска	Высокий уровень сложности, риска и/или критический заказчик	Высокий уровень сложности, риска и/или критический заказчик	Высокий уровень сложности, риска и/или критический заказчик
Уровень самостоятельности	Способен самостоятельно решать технические проблемы по известному алгоритму. Привлекает более опытных членов коллектива для помощи в решении более сложных проблем	Способен самостоятельно решать большинство технических проблем в данной области технологии. Привлекает более опытных членов коллектива для помощи в решении более сложных проблем или проблем в смежных областях технологии	Самостоятельно решает технические проблемы в смежных областях технологии. Привлекает более опытных членов коллектива при возникновении необычно сложных или кросс-технологических проблем	Самостоятельно разрешает технические и некоторые бизнес проблемы. Помогает менее опытным коллегам в решении сложных проблем	Самостоятельно разрешает технические и бизнес проблемы. Помогает менее опытным коллегам в решении сложных проблем
Работа в команде	Участует в командной работе предоставляя по запросу информацию, анализ данных и рекомендации для достижения цели команды	Знает цели команды и задачи каждого члена команды. Предоставляет аналитическую информацию, необходимую для достижения командных целей. Участвует в выработке и корректировке плана работ	Действует в качестве руководителя группы или проекта, разрабатывает и контролирует выполнение плана работ. Организует процесс принятия решений на основе информации, полученной от членов команды	Руководитель и/или эксперт функциональных групп. Может участвовать в кросс-функциональных проектах	Действует как функциональный менеджер в определенной области, но не является People Manager
Взаимодействие с заказчиками	Построение взаимоотношений с оперативным руководством обслуживаемых заказчиков	Построение прочных взаимоотношений с оперативным руководством обслуживаемых заказчиков	Построение и поддержание прочных взаимоотношений с руководством обслуживаемых заказчиков	Развитие взаимоотношений с руководством сложных и стратегически важных заказчиков	Развитие взаимоотношений с руководством сложных и стратегически важных заказчиков

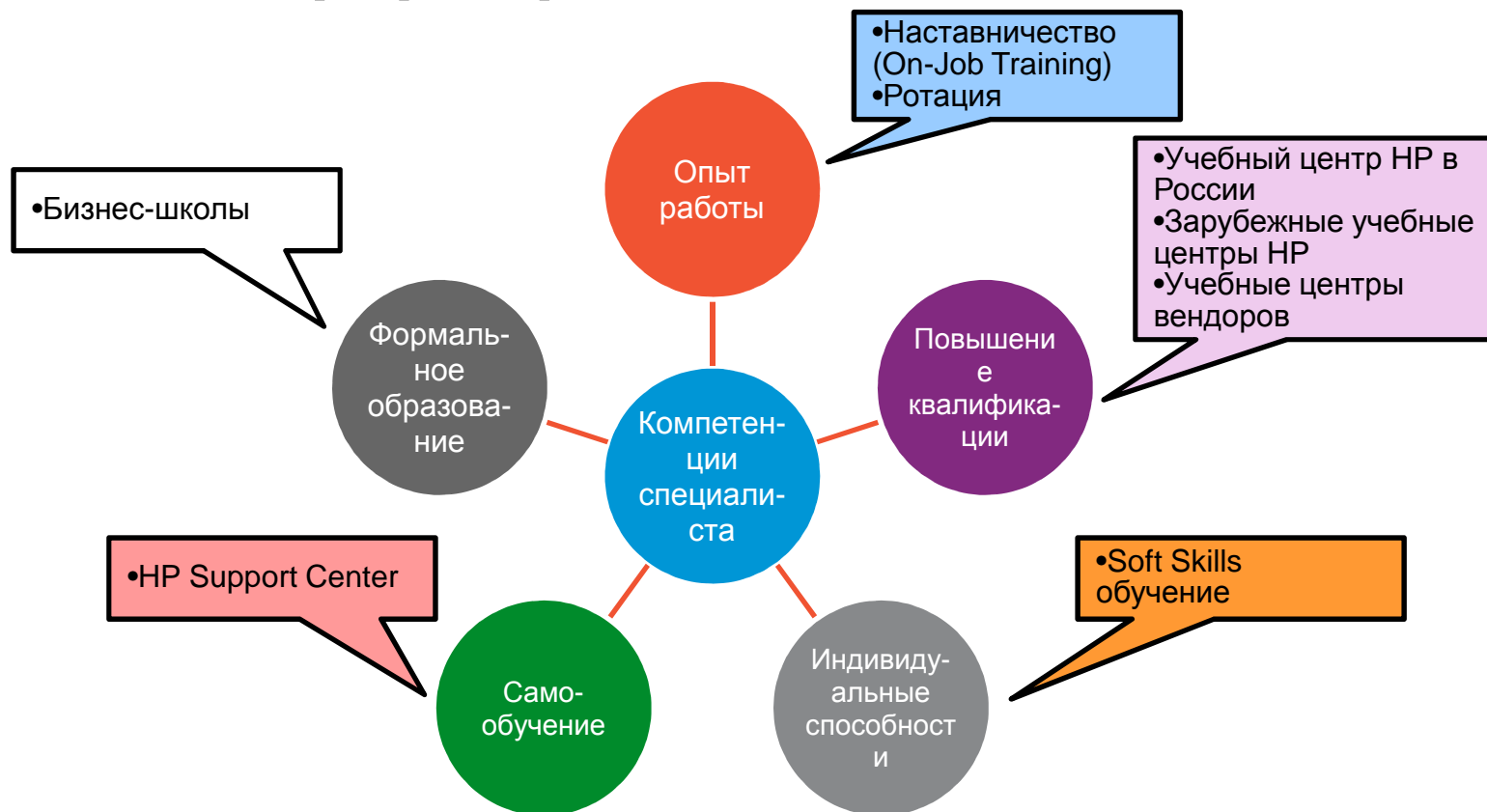


# Служба техподдержки HP: «кодекс поведения»

- **Ориентация на результат и эффективность исполнения**
  - Инициативность
  - Активность, уверенность
  - Фокус на цель
  - Тактическое планирование и отслеживание результата
- **Фокус на клиента**
  - Ответственность
  - Взгляд извне
  - Разработка инновационных решений
- **Знание и понимание бизнеса, профессионализм**
  - Знание и понимание финансовых вопросов
  - Анализ и диагностика
  - Решительность
  - Стратегическое мышление и планирование
  - Принятие риска
- **Лидерство в команде и личное развитие**
  - Построение отношений
  - Умение слушать и восприимчивость
  - Сотрудничество
  - Влияние
  - Мотивирование, развитие талантов
  - Саморазвитие



# Источники формирования компетенций



# HP ExpertOne: развитие карьеры

## Выбор нескольких путей для улучшения и развития

### Комплексная оценка умений

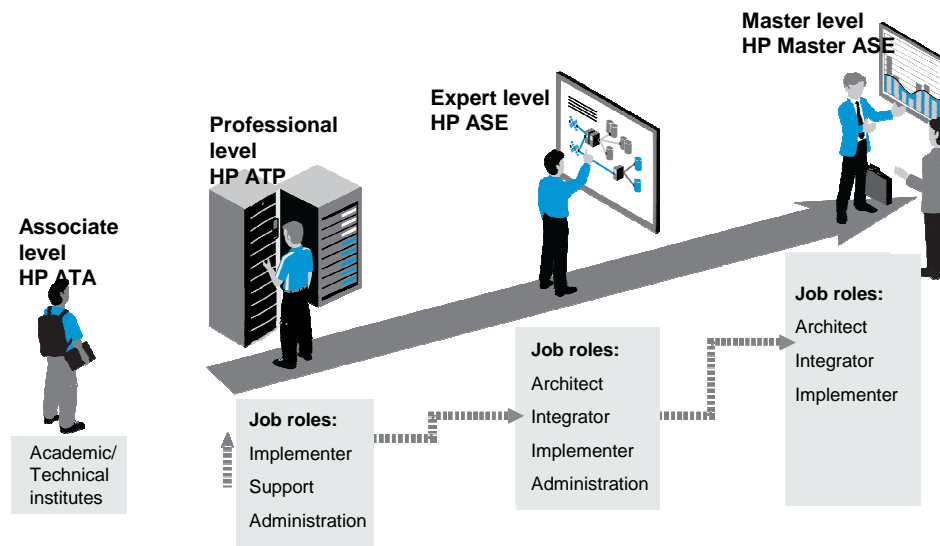
- Выявление оптимальной начальной точки
- «Заточка» тренинга на большую эффективность
- Определение умений на будущее

### Четкие роли

- От поддержки и администратора до архитектора
- Движение в сторону большей ответственности
- Карьерное продвижения по своему выбору

### Несколько уровней

- От уровня Associate к уровню Master
- Демонстрация роста знаний и опыта на каждом новом уровне



# HP ExpertONE

## Категории сертификации

### ① Skill Level

- Entry
- Foundational
- Intermediate
- Advanced

### ② Job Role

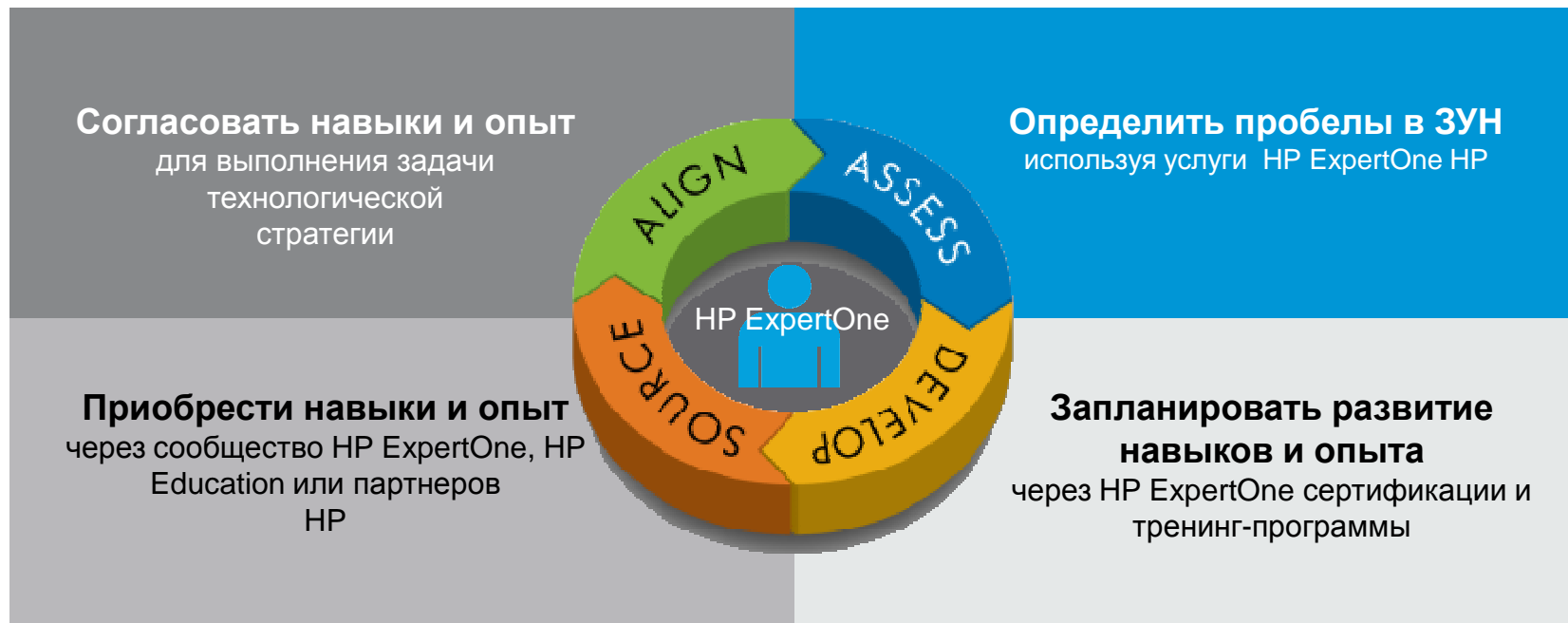
- Support
- Sales
- Integration
- Architect
- Administration

### ③ Technology

- Blades
- Converged Infrastructure
- Desktops and Workstations
- Networking
- Operating Systems
- Printing and Multifunction
- Solutions
- Servers
- Services
- Software for Business Management
- Storage



# Жизненный цикл для ИТ-умений и опыта

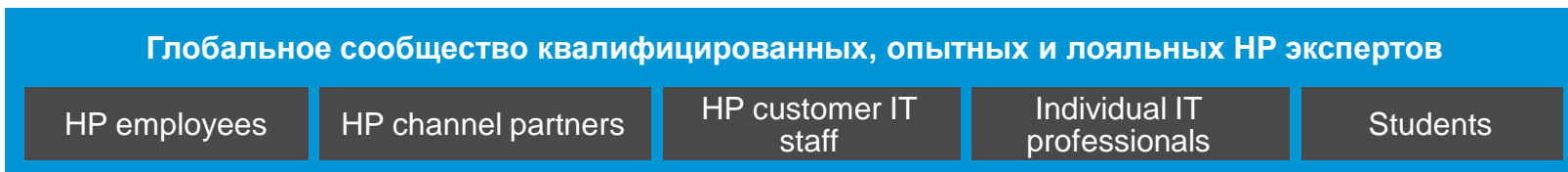
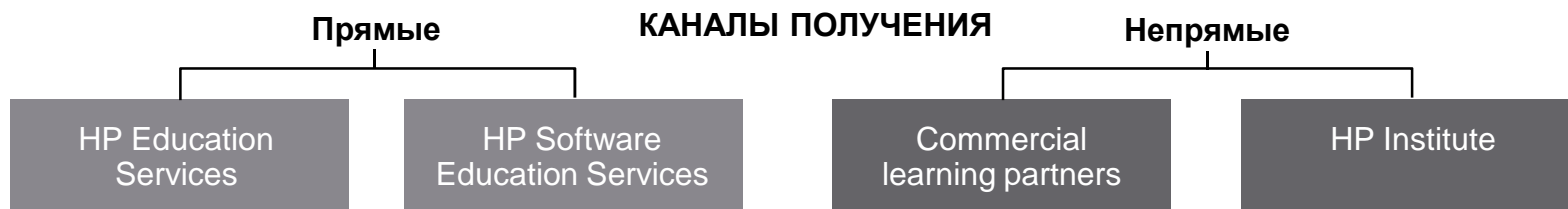


# Модель программы HP ExpertOne



## HP ExpertOne

Преодоление разрыва в ЗУН ИТ и подготовка клиентов к будущим ИТ



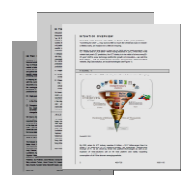
# HP ExpertOne: закрытие бреши в ЗУН

Новая генерация ИТ профессионалов

## ЗНАНИЯ Сертификации и тренинг

Courses, prep guides, exams

Best practices & tools



HP Press books



Webinars

## ОПЫТ Реальная среда, практика

Events



Remote labs



Jobs & internships

## СООБЩЕСТВО Доступ к экспертам

Discussion forums

Blogs



User groups



Expert sessions





# Услуги HP Education Services

Технические тренинги, тренинги по управлению ИТ, сертификация, консалтинг, инструментарий для обучения и работы

## Серверы HP ProLiant & BladeSystem

- HP ProLiant Gen8
- HP BladeSystem (ProLiant, Integrity)
- HP Insight Control

## Операционные системы

- Linux
- HP-UX
- HP OpenVMS
- HP NonStop
- Windows®

## Управление компетенциями, Change Management

- Анализ потребностей в обучении (TNA)
- Реализация комплексных решений по обучению сотрудников компании
- Стратегический образовательный консалтинг и управление изменениями

## Облачные решения - Cloud

- HP CloudSystem Matrix
- Converged Infrastructure
- HP Virtual Connect

## Сетевое оборудование HP Networking

- Data Center / Comware
- Flex Network / ProVision
- Management, Security

## Системы хранения данных - HP Storage & SAN

- SAN/B-series
- StoreOnce D2D
- 3PAR StoreServ EVA/P6000
- IBRIX/X9000
- XP/P9000
- LeftHand/P4000

## Принтеры и плоттеры HP

- HP LaserJet
- HP Color LaserJet
- HP DesignJet

## Программные решения HP

- HP Software

ТЕХНИЧЕСКИЕ  
Тренинги

Образовательный  
и КОНСАЛТИНГ

Авторизованные курсы

VMware Server & Desktop  
Virtualization  
• vSphere, vCenter, vCloud,  
View

Тренинги по  
УПРАВЛЕНИЮ  
ИТ

ИНСТРУМЕНТАРИЙ

Инструменты для обучения  
и совместной работы

- HP Virtual Rooms
- HP Virtual Lab

Управление ИТ

- Управление ИТ-услугами- ITIL® & ITSM
- Управление ИТ-проектами - CAPM® & PMP®
- Построение и управление ЦОД - Data Centers
- ИТ-безопасность – IT Security



Люди



Сертификации



Процессы



Технологии



# Учебный центр HP Россия – 20 лет в России

Создан 1 сентября 1993 г.

[www.hp.ru/education](http://www.hp.ru/education)

## Более 100 курсов

- Технические тренинги
- Тренинги по Управлению ИТ

## Подготовка к сертификациям

- HP ExpertONE, VMware, Linux,
- ITIL, Data Center, IT Security, Cloud

## Центр тестирования

- Pearson VUE (HP)
- EXIN (ITIL, EPI, Cloud)

## Дистанционное обучение

- Вебинары, RAIL (Remotely Assisted Instructional Learning)

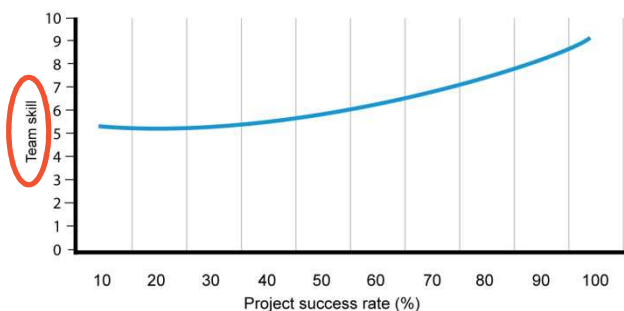


- Собственное оборудование для проведения лабораторных работ
- Виртуальная лаборатория HP Virtual Lab, поддерживающая более 80 курсов - 24x7
- Виртуальные классы HP Virtual Rooms, поддерживающие дистанционное проведение курсов



# Компетенции определяют успех бизнеса

- Большая отдача от их инвестиций в технологии
- Повысить успех проекта: решающее значение для сегодняшних проектов (Cloud, Mobility)



Source: IDC's Training Impact Survey, 2011 (IDC #229054)

“ В среднем профессионализм команды достигается, только когда более 40% команды сертифицировано.”

## Факторы с наибольшим влиянием на успех проекта



n=515

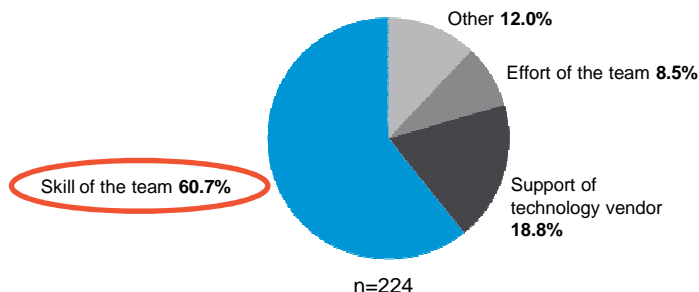
Notes:

"Other" includes executive sponsorship/support, skill of the consultants/systems integrators, accuracy of project scope, support provided by vendor or consultant, and effective risk management (each with 6% or less).

Respondents are IT managers responsible for 515 IT projects.

Source: IDC's "Training Impact on Projects Survey," 2011

## Талант определяет успех

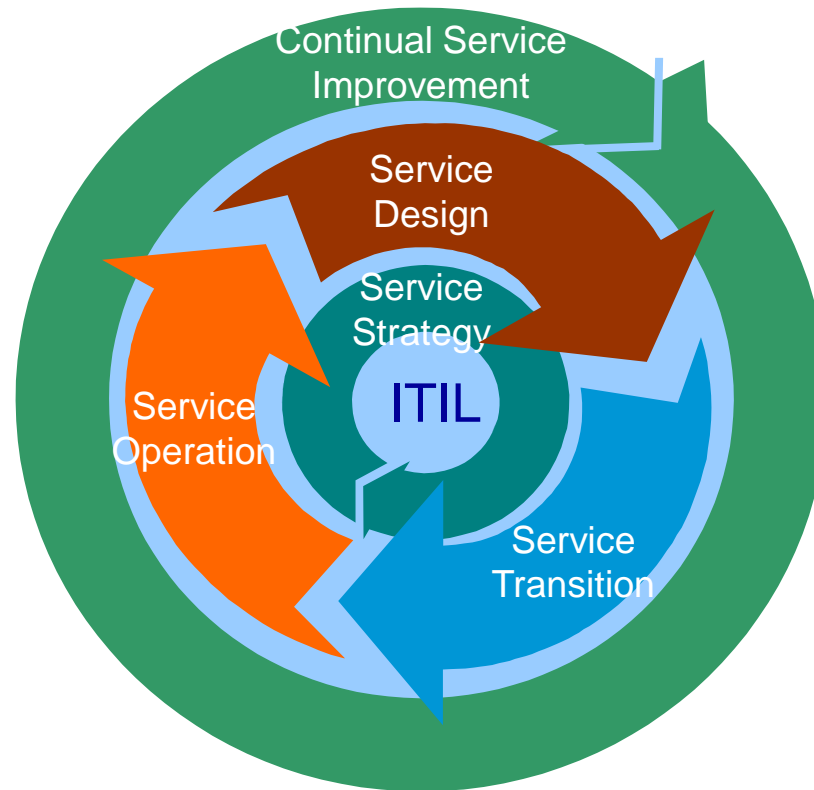


“Хорошо подготовленные команды получают большую отдачу их инвестиций в технологии чем неподготовленные.”

– IDC "Training Impact on Projects Survey," 2011



# ITIL V3



# Спасибо!

