

Аннотация

по направлению подготовки

38.03.05 «Бизнес-информатика»

Профиль «ИТ-менеджмент в бизнесе»

ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМИ СЕРВИСАМИ

1. Наименование дисциплины

Дисциплина Б1.2.2.4 «**Основы управления информационно-технологическими сервисами**» согласно плана по направлению 38.03.05 - «Бизнес-информатика».

Содержание дисциплины

Тема 1: ИТ-сервисы как форма предоставления ценности

Основные понятия ИТ-менеджмента. Понятие ИТ-сервиса. Классификация ключевых характеристик ИТ-сервиса, характеристики ИТ-сервиса (услуги). Основы процессной модели управления ИС-службой в ее взаимосвязи с ИТ-сервисами, с одной стороны, и функциональной моделью с другой. Функциональные области управления службой ИС. Разрыв между требованиями и ожиданиями. Управление услугами. Компонентный и сервисный подход к управлению ИТ-услугами.

Тема 2. ITIL/ITSM- концептуальная основа процессов ИС-службы

Методологические основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия, базирующиеся на библиотеке передового опыта ITIL и модели ITSM. Общие сведения о библиотеке ITIL. Процессы поддержки ИТ-сервисов. Процессы предоставления ИТ-сервисов. Соглашение об уровне сервиса. Задачи и диаграммы активности для оперативных и стратегических процессов ИТ-службы современной организации. Роль соглашения об уровне сервиса для ИТ-службы предприятия. Уровни зрелости в соответствии с моделью CMMi.

Тема 3. Введение в ITIL

Основные компоненты библиотеки ITIL, назначение ITIL, состав ITIL, ключевые термины в контексте ITIL, история развития. Введение в ITIL. Основные термины. Жизненный цикл услуги. Ценность услуги для заказчика и границы ответственности поставщика.

Тема 4. Построение стратегии как этап жизненного цикла услуг, структура основных процессов этапа

Разработка стратегии как этап жизненного цикла услуг: назначение, основные принципы и результаты. Типы поставщиков услуг. Принцип "4П". Построение стратегии как этап жизненного цикла услуг. Функции и процессы в жизненном цикле услуги. Факторы, влияющие на ценность услуги. Типы поставщиков услуг. Фундаментальные основы планирования. Ключевые деятельности в рамках построения стратегии: определение ценности услуги, формирование портфеля услуг и каталога услуг, управление финансами, моделирование спроса, оптимизация предоставления услуг, возврат инвестиций. Определение возможностей и ценности услуги. Формирование портфеля услуг.

Тема 5. Проектирование услуг как этап жизненного цикла услуг, структура основных процессов этапа

Проектирование услуг как этап жизненного цикла услуг: назначение, основные принципы и результаты. Проектирование услуг как этап жизненного цикла. Проектирование архитектур технологий. Проектирование методов и метрик для измерения. Процессы и деятельности в рамках этапа проектирования услуг: управление

каталогом услуг, управление уровнем услуг, управление мощностями и управление доступностью. Ключевые показатели эффективности процесса.

Тема 6. Управление непрерывностью услуг

Процессы и деятельности в рамках этапа проектирования услуг: Управление непрерывностью услуг. Для каждого процесса рассматривается цель, входы и выходы, основные деятельности и ключевые показатели эффективности. Управление непрерывностью услуг. Управление информационной безопасностью. Преобразование и контроль услуг.

Тема 7. Внедрение как этап жизненного цикла услуг

Внедрение услуг как этап жизненного цикла услуг: назначение, основные принципы, входы и выходы. Основные принципы этапа внедрения.

Тема 8. Решения ведущих ИТ-вендоров по управлению информационными системами

Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами: Методология компании Hewlett-Packard, представленная моделью ITSMReferenceModel и программные средства автоматизации управления ИТ-инфраструктурой предприятия HP OpenView. Модель информационных процессов ITSMReferenceModel. Программные решения HP OpenView. Управление ИТ-ресурсами.

Решения IBM по управлению информационными системами: модель информационных процессов ИТРМ и семейство продуктов IBM/Tivoli для управления. Модель информационных процессов ИТРМ. Платформа управления ИТ-инфраструктурой IBM/Tivoli.

Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем: набор инструментов, моделей, методик и рекомендаций Microsoft для решения задач управления ИТ-инфраструктурой предприятия, которые призваны обеспечить построение управляемых ИС высокой надежности, доступности и защищенности.

Методологическая основа построения управляемых ИС. Инструментарий управления ИТ-инфраструктурой.