

Аннотация

Основы управления информационно-технологическими сервисами

1. Цели обучения по дисциплине - формирование следующих компетенций:

Использование современных стандартов и методик, разработка регламентов для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятия,

Организация взаимодействия с клиентами и партнёрами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия ,

Организация взаимодействия с клиентами и партнёрами в процессе решения задач управления информационной безопасностью ИТ-инфраструктуры предприятия,

Умение консультировать заказчиков по рациональному выбору методов и инструментов управления ИТ-инфраструктурой предприятия,

способность формировать цели, приоритеты и ограничения управления качеством ресурсов ИТ и изменение их по мере изменения внешних условий и внутренних бизнес-потребностей,

умение разрабатывать эффективные коммуникации между ИТ-персоналом и бизнес-пользователями

2. Содержание дисциплины

Сервисная организация. Типы провайдеров услуг .ИТ-служба как провайдер ИТ-услуг. Клиенты и услуги ИТ-службы. Взаимоотношения ИТ-службы с клиентами внутри организации. Библиотека ITIL. Эволюция библиотеки. ITSM и ITIL. Версия ITIL 2011 г. и её основные особенности. Структура библиотеки ITIL. Информационная поддержка процедур управления ИТ-сервисов в компании: внедрение, ИТ-решения.

Основные процессы стратегии услуг. Управление стратегией услуг. Управление портфелем услуг. Управление финансами. Управление взаимоотношениями с бизнесом. Управление спросом.

Проектирование и разработка услуг и трансформация бизнеса. Основные понятия проектирования и разработки услуг. Основные процессы проектирования и разработки услуг. Управление уровнем услуг (уровнем обслуживания). SLA, OLA, UC. Формы SLA. Мягкие и жёсткие контракты,

преимущества и недостатки. Управление поставщиками. Специфика проектирования и разработка услуг применительно к ИТ-службе. Современные стандарты и методики проектирования и разработки услуг и их применимость в ИТ-службе.

Процессы подготовки и развёртывания услуг. Планирование и поддержка подготовки и развёртывания услуг. Управление изменениями. Управление активами и конфигурациями. Управление релизами и развёртыванием. Валидация и тестирование услуг. Оценка изменений. Управление знаниями.

Основные понятия предоставления услуг. Управление событиями, инцидентами и проблемами. Выполнение запросов и управление доступом.

Основные понятия непрерывного улучшения услуг. Семь шагов непрерывного улучшения услуг. Распространённые методики улучшения.

Стандарт ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000. Назначение и структура стандарта. Задача аудита процессов управления услугами. Процессная модель ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000, сходства и различия с процессной моделью ITIL. Уровень детализации описания процессов.

