

## **Основы управления ИТ - сервисами**

**Цель дисциплины** формирование у студентов, следующих компетенций:

ПКП – 4 Способность разрабатывать предложения для заказчиков по вопросам использования ИТ для трансформации бизнеса

ПКН – 9 Способность управлять моделью сорсинга

ПКН – 10 Способность применять знания по сервисно-ориентированному подходу в ИТ и консультировать по вопросам управления ИТ-сервисами

### **Место дисциплины в структуре ООП**

дисциплина «Основы управления ИТ-сервисами» является дисциплиной профиля и цикла профиля (элективный) направления подготовки 38.03.05 - Бизнес-информатика, ОП "Цифровая трансформация управления бизнесом", профиль: "ИТ-менеджмент в бизнесе"

### **Краткое содержание**

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. 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. 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. Задача аудита процессов управления услугами. Уровень детализации описания процессов.