INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Основы ITIL v4: обзор основных принципов и практик управления

Программа

1. Введение в Service Management
2. Service Management и происхождение ITIL
3. Обзор основных терминов, ключевых концепций, и преимуществ процессного подхода в управлении услугами в области ИТ (IT Service Management)
4. Термины и определения:
    - Организация, Поставщик и Потребитель. Заинтересованные лица
    - Продукты и Услуги: сравнение их ценностей, особенностей предоставления и поддержки
    - Ценность, полезность, гарантии Услуг
5. Особенности предоставления Услуг (важные характеристики Услуг, параметры, характеристики ценности)
6. **Практическая работа:** описание полезности Услуги в спецификации
7. Термины и определения:
    - Составляющие элементы услуг: активы, процессы
    - Взаимосвязь между процессами и услугами / продуктами
    - Система создания ценности (Service Value System, SVS)
    - Жизненный цикл Услуг и Продуктов
    - Цепочка создания ценности (Service Value Chain)
8. Четыре аспекта управления услугами (Dimensions of Service Management) и влияние внешних факторов
9. Основополагающие принципы предоставления и непрерывного улучшения услуг и продуктов

10. Взаимосвязь между продуктами, ресурсами и услугами
    - Соглашения об уровне услуг (SLA), операционные соглашения (OLA) и поддерживающие контракты (UC)
11. Модель отношений поставщика и потребителя
    - Предоставление Услуг и Продуктов
    - Потребление услуг и продуктов
    - Логика принятия решения о целесообразности потребления Услуг / Продуктов
12. Принципы взаимодействия Поставщика и Потребителя при создании ценности (Co-Creation Value)
13. Квалификационная схема ITIL v4
14. **Обзор ключевых практик (процессов) ITIL**. Разъяснение важных элементов процессов, таких как: цели процесса, ценность для бизнеса (обоснование инвестиций в его развитие), задачи процесса, основные процедуры (активности) процесса, роли, ключевые показатели эффективности, основные заблуждения и догмы, препятствующие реализации

Deliver & Support: предоставление продуктов и услуг, обеспечение поддержки пользователей и выполнения ежедневных операций. Рассматриваются следующие практики: Управление инцидентами, Управление проблемами, Мониторинг и управление событиями, Управление сервисными запросами, **Сервис-деск**, Управление техническими средствами, Управление программными средствами, Управление Операциями

Design & Transition: проектирование и производство. Рассматриваются следующие практики (процессы): Управление проектами, Управление проектированием услуг, Управление мощностью и доступностью, Управление непрерывностью, Управление информационной безопасностью, **Контроль изменений**, Управление активами, Управление конфигурациями, Управление релизами и развёртыванием, **Управление знаниями**

Governance: взаимодействие IT и бизнеса. Рассматриваются следующие практики (процессы): Взаимодействие с Бизнесом, Управление рисками, Управление стратегией, Управление Финансами, Управление портфелем

Engage: взаимодействие IT и бизнеса. Рассматриваются следующие практики (процессы): Управление Спросом, Управление каталогом услуг, Управление Уровнем услуг

Obtain / Build: приобретение или производство продуктов и услуг. Рассматриваются следующие практики: Управление поставщиками, Управление разработкой

программного обеспечения, Управление инфраструктурой и платформами, Управление тестированием и валидацией

Continual Improvement: оценка предоставляемых продуктов и услуг, их анализ и поиск путей для непрерывного повышения качества. Рассматриваются следующие практики: Непрерывное улучшение, Измерение и отчётность

8. Перечень предоставляемых на курсе материалов

Предоставляется в бумажном или электронном виде книга, содержащая:

- слайды курса
- практические задания + примеры ответов на практические задания (выдаются после их выполнения)
- контрольные вопросы (с примерами ответов на них — после выполнения заданий)

Кроме этого в электронном виде выдаются материалы, необходимые для практической работы с регламентами процессов и их реализацией на предприятии, электронные книги, и т.д. объёмом примерно 700 Мб.

Основные компоненты электронного набора материалов включают:

- Электронные книги и практические руководства других авторов схожего содержания на тему «IT Service Management» или близкие темы
- Примеры вопросов сертификационных тестов линейки ITIL 4: «ITIL v4 Foundation» и другие
- Книги и модели по аудиту и контролю качества реализации процессов: COBIT, CMMI, TIPA и другие
- Набор стандартов ISO в электронном виде: ISO 9000, 20000, 27000 (части 01 — 06), 15504 (аудит процессов), и другие
- Подборка нескольких десятков полезных статей на тему IT Service Management (этот набор периодически пополняется)
- Примеры (шаблоны) регламентов процессов, разработанные с учётом рекомендаций ITIL и ISO 20000, на основе которых легче / быстрее можно сформировать регламенты процессов для своей компании. Разработка процессов, начиная с качественных шаблонов (не с «чистого листа») — самый быстрый способ их построенияи достижения максимальной эффективности их работы за минимальное время!

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Казахстан, город Алматы, ул. Жарокова 318, офис 23

www.iba.kz

info@iba.kz