



Академия АйТи  
a Softline Company



## Управление изменениями, релизами, контроль и подтверждение

Код курса: SLIT-1071

# Управление изменениями, релизами, контроль и подтверждение

Код курса: SLIT-1071

<b>Длительность</b>	32 ак. часа
<b>Формат</b>	
<b>Разработчик курса</b>	Академия АйТи
<b>Тип</b>	Учебный курс
<b>Способ обучения</b>	Под руководством тренера

## О курсе

В ходе занятий Вы получите прочные знания об управлении изменениями в деятельности, связанной с предоставлением ИТ-услуг. В курсе рассматриваются основные элементы фазы преобразования услуг (Service Transition): руководства по управлению изменениями, релизами, конфигурациями, знаниями, тестированием и проверкой ИТ-услуг.

## Подробная информация

### Профиль аудитории:

- Специалисты, принимающие участие в управлении информационными технологиями на предприятиях.

### Предварительные требования:

- Нет.

### По окончании курса слушатели смогут:

- моделировать, анализировать и декомпозировать цели управления изменениями ИТ;
- формировать команду и организовывать персонал для управления изменениями ИТ;
- осуществлять мониторинг и контроль управления изменениями ИТ;
- организовывать деятельность по непрерывному улучшению управления изменениями ИТ
- использовать методы обучения и развития персонала ИТ-подразделения для формирования целевой модели компетенций.

## Программа курса

### Модуль 1. Введение

- Управление услугами как практика
- Ценность деятельности преобразования ИТ- услуг для бизнеса

- Контекст деятельности преобразования в жизненном цикле услуг
- Как деятельности преобразования поддерживают жизненный цикл услуг
- Ключевые аспекты преобразования ИТ- услуг

#### Модуль 2. Управление изменениями

- Основные термины и определения, используемые в описании процесса
- Цели процесса
- Деятельности в процессе
- Входы и выходы
- Роли в процессе
- Метрики
- Ценность процесса
- Критические факторы успеха
- Трудности в процессе

#### Модуль 3. Управление сервисными активами и конфигурациями

- Основные термины и определения, используемые в описании процесса
- Цели процесса
- Деятельности в процессе
- Входы и выходы
- Роли в процессе
- Метрики
- Ценность процесса
- Критические факторы успеха
- Трудности в процессе

#### Модуль 4. Подтверждение и тестирование сервисов

- Основные термины и определения, используемые в описании процесса
- Цели процесса
- Деятельности в процессе
- Входы и выходы
- Роли в процессе
- Метрики
- Ценность процесса

#### Модуль 5. Управление релизами и развертыванием

- Основные термины и определения, используемые в описании процесса
- Цели процесса
- Деятельности в процессе
- Входы и выходы
- Роли в процессе
- Метрики
- Ценность процесса
- Критические факторы успеха
- Трудности в процессе

## Модуль 6. Управление запросами на обслуживание

- Основные термины и определения, используемые в описании процесса
- Цели процесса
- Деятельности в процессе
- Входы и выходы
- Роли в процессе
- Метрики
- Ценность процесса
- Критические факторы успеха
- Трудности в процессе

## Модуль 7. Оценка изменений

- Основные термины и определения, используемые в описании процесса
- Цели процесса
- Деятельности в процессе
- Входы и выходы
- Роли в процессе
- Метрики
- Ценность процесса

## Модуль 8. Управление знаниями

- Основные термины и определения, используемые в описании процесса
- Цели процесса
- Деятельности в процессе
- Входы и выходы
- Роли в процессе
- Ценность процесса
- Трудности в процессе

## Модуль 9. Роли и ответственности

- Основные роли процессов преобразования ИТ - услуг
- Особенности распределения ролей
- Трудности и риски, связанные с распределением ролей и ответственностей

## Модуль 10. Вопросы технологий и внедрения

- Общие требования, предъявляемые к технологиям поддержки процессов
- Критерии оценки технологий и инструментов для внедрения процессов
- Трудности, риски и критические факторы успеха, связанные с внедрением практик и процессов

[Посмотреть расписание курса и записаться на обучение](#)

**Обращайтесь по любым вопросам**

к менеджерам Академии АйТи

**+7 (495) 150 96 00** | [academy@academyit.ru](mailto:academy@academyit.ru)