



Управление изменениями, релизами, контроль и подтверждение

Код курса: SLIT-1071

Управление изменениями, релизами, контроль и подтверждение

Код курса: SLIT-1071

Длительность	32 ак. часа
Формат	
Разработчик курса	Softline
Тип	Учебный курс
Способ обучения	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 Учебного центра Softline

8 (800) 505-05-07 | edusales@softline.com

Ждём вас на занятиях в Учебном центре Softline!



Почему Учебный центр Softline?

Лидер на рынке корпоративного обучения.

Более 300 тысяч подготовленных IT-специалистов.

Гибкий индивидуальный подход в обучении, скидки и акции.

Широкая сеть представительств в крупнейших городах РФ и СНГ; дистанционный формат обучение на вашей территории или в арендованном классе в любой точке мира.

Высокотехнологичное оборудование

Более **18 лет** опыта работы

Международные сертификаты для IT-специалистов и пользователей в Центрах тестирования

Сертифицированные тренеры с богатым практическим опытом работы

Авторизации от мировых производителей ПО (Microsoft, Cisco, VMware, Citrix, Лаборатория Касперского, Oracle, Autodesk, Код безопасности и других).

Разработка курсов и тестов под заказ, внедрение корпоративных систем обучения.

Подробнее об Учебном центре Softline

Вы можете узнать из [профайла](#).