



Академия АйТи
a Softline Company



Эксплуатация и поддержка ИТ-услуг в соответствии с ITIL

Код курса: OSA

Эксплуатация и поддержка ИТ-услуг в соответствии с ITIL

Код курса: OSA

Длительность	24 ак. часа
Формат	
Разработчик курса	Академия АйТи
Тип	Учебный курс
Способ обучения	Под руководством тренера

О курсе

В рамках курса рассматриваются вопросы организации эффективной работы подразделений поддержки пользователей, изучается построение практик: Incident Management, Problem Management, Service Desk, а также вопросы автоматизации указанных процессов и функций. В процессе тренинга участники получают необходимые знания и практические навыки для эффективной организации работы подразделений и функций технической поддержки. Курс знакомит слушателей с терминологией, структурой процессов, ролями, функциями и видами деятельности в рамках жизненного цикла ИТ-сервисов / ИТ-продуктов. В тренинге рассматриваются элементы жизненного цикла, связанные с эксплуатационной деятельностью и технической поддержкой, вопросы развития и настройки процессов с целью повышения их результативности, рациональности и согласованности. Тренинг содержит практические задания, имитирующие типичные ситуации и последовательность при организации / оптимизации системы управления функцией технической поддержки.

Подробная информация

Профиль аудитории:

- ИТ-менеджеры

Предварительные требования:

- для успешного прохождения программы рекомендуется прохождение курсов: «Основы ITIL», «Service Desk» и «Операционные процессы поддержки ИТ услуг» или обладать знаниями и практическими навыками в эквивалентном данным курсам объеме

По окончании курса слушатели смогут:

- управлять процессами, оценивать и контролировать качество процессов управления ИТ – инфраструктурой
- анализировать эффективность ИТ
- формировать систему показателей оценки эффективности ИТ
- организовывать разработку и внедрение политик, регламентов, положений, должностных

инструкций

Программа курса

Модуль 1. Введение. Управление Сервисами

- Основные принципы управления сервисами, термины и определения
- Уровни предоставления услуг
- Характеристики и основные элементы процессов (модель процессов, MVP)
- Практическая работа: анализ структуры регламента процесса на предмет соответствия его формы (структуры) рекомендациям
- Уровни зрелости (возможностей) процессов и их влияние на ИТ организацию
- Жизненный цикл продукта или сервиса
- Обзор целей и назначения изучаемых в курсе практик (процессов)

Модуль 2. Управление инцидентами

- Назначение, цель и задачи процесса, ценность для бизнеса и роль в жизненном цикле сервисов
- Границы применения процесса
- Политики, принципы, основные понятия
- Виды деятельности, методы и техники
- Практическая работа по изучению схемы процесса
- Практическая работа по изучению практических реализаций схем процесса Incident Management на различных предприятиях
- Детальное изучение алгоритма работы процесса и его активностей (процедур)
- Практическая работа: разработка процедур категоризации и расстановки приоритетов
- Практическая работа: реализация категорий и системы расстановки приоритетов в инструментах автоматизации. Возможности автоматизации при расстановке приоритетов.
- Триггеры и интерфейсы, взаимодействие с другими элементами системы управления сервисами, участие в управлении информацией
- Метрики процесса и показатели эффективности (KPI)
- Типичные сложности и риски внедрения
- Критические факторы успеха
- Распределение ролей между участниками процесса
- Практическая работа: выполнение контрольного задания модуля

Модуль 3. Управление проблемами

- Назначение, цель и задачи процесса, ценность для бизнеса и роль в жизненном цикле сервисов
- Границы применения процесса
- Политики, принципы, основные понятия
- Практическая работа по изучению схемы процесса
- Виды деятельности, методы и техники
- Практическая работа: процедура идентификации и регистрации проблем
- Триггеры и интерфейсы, взаимодействие с другими элементами системы управления сервисами, участие в управлении информацией

- Метрики и показатели эффективности (KPI)
- Сложности, факторы успеха и риски
- Практическая работа: выполнение контрольного задания модуля

Модуль 4. Service Desk

- Общее описание функции цель, задачи, структура, основные понятия, виды деятельности, роли и связи
- Подходы и этапы организации службы Service Desk
- Методы и техники
- Выбор оптимальной структуры Service Desk
- Персонал и другие активы функции. Требования к подготовке персонала
- Использование стратегии самообслуживания («Users Self Help»)
- Метрики и показатели эффективности (KPI)
- Сложности, факторы успеха и риски
- Контрольные требования при запуске службы
- Комментарии по выбору программного обеспечения
- Использование внешнего (Outsorsing) Service Desk
- Практическая работа: расчёт достигнутой доступности услуги на основании статистики инцидентов службы Service Desk
- Практическая работа: выполнение контрольного задания модуля

Модуль 5. Технологии, инструменты автоматизации и особенности развития / автоматизации операционной деятельности

- Список общих требований к технологиям и продуктам автоматизации (ITSM Tools)
- Критерии выбора продуктов автоматизации и процесс их внедрения
- Организация проекта, риски, вопросы управления персоналом
- Проблемы, риски и ключевые факторы успеха при переходе к использованию процессного подхода в управлении ИТ услугами
- Практическая работа: ознакомление с примером сформированных требований к ITSM-системе
- Практическая работа: выполнение контрольного задания модуля

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

Обращайтесь по любым вопросам
к менеджерам Академии АйТи

+7 (495) 150 96 00 | academy@academyit.ru