



ITIL[®] Операционная поддержка и анализ

Код курса: ITIL3_OSA

ITIL ® Операционная поддержка и анализ

Код курса: ITIL3_OSA

Длительность	32 ак. часа
Формат	
Разработчик курса	PeopleCert
Тип	Учебный курс
Способ обучения	Под руководством тренера

О курсе

Настоящая программа предназначена для формирования представления о современных методах организации поддержки пользователей и анализа возможных улучшений в поддержке на основе процессного подхода управлению информационными технологиями, на базе рекомендаций из библиотеки передового опыта ITIL ® (IT Infrastructure Library ®).

Подробная информация

Профиль аудитории:

- Руководители и сотрудники ИТ-подразделений
- Сотрудники бизнес-подразделений, взаимодействующих с ИТ по вопросам предоставления ИТ-услуг
- Консультанты в области ИТ
- Аудиторы, участвующие в оценках систем управления ИТ-услугами.

Предварительные требования:

Программа обучения рассчитана на специалистов, принимающих участие в управлении информационными технологиями на предприятиях. Для успешного прохождения программы обучения слушателям необходимо знание материалов из библиотеки ITIL в объеме курса «Основы ITIL». Слушатели должны быть в состоянии продемонстрировать знакомство с терминологией ITIL и понимать контекст управления Операционной Поддержкой и Анализом в своей бизнес-среде, а также иметь опыт работы с управлением услугами в среде поставщика услуг.

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 услугами как практика
- Ценность деятельности OSA для бизнеса
- Контекст деятельности OSA в жизненном цикле услуг
- Как деятельности OSA поддерживают жизненный цикл услуг
- Оптимизация производительности эксплуатации услуг

Модуль 2 «Управление событиями»

- 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 инцидентами»

- 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 «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 5 «Управление проблемами»

- 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 доступом»

- 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 «Service Desk»

- Основные термины и определения, используемые в описании функции.
- Цели Service Desk
- Классификация и виды Service Desk
- Роли
- Набор критических факторов для оптимальной работы службы Service Desk
- Метрики
- Ценность от внедрения

- Трудности и риски

Модуль 8 «Общие функции и роли OSA»

- Основные термины и определения
- Детальное описание общих функций
- Роли в функциях

Модуль 9 «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 **17 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](#) и [презентации](#)