



## **ITIL<sup>®</sup> Операционная поддержка и анализ с экзаменом**

Код курса: ITIL3\_OSA\_E

## ITIL ® Операционная поддержка и анализ с экзаменом

Код курса: ITIL3\_OSA\_E

<b>Длительность</b>	32 ак. часа
<b>Формат</b>	Очно; Дистанционно
<b>Разработчик курса</b>	PeopleCert
<b>Тип</b>	Учебный курс
<b>Способ обучения</b>	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 ®). С 01.11.2019 компании AXELOS и PEOPLECERT установили обязательное правило: каждый слушатель любого учебного курса по ITIL обязан купить и экзамен тоже (сдавать его или нет, а также когда сдавать, слушатель может решить самостоятельно). Пожалуйста, при заказе курса не забудьте также заказать и соответствующий экзамен.

### 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](mailto: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](#).