



ITIL[®] 4 Specialist: CDS - Создание, предоставление и поддержка сервисов с ЭКЗАМЕНОМ

Код курса: ITIL4_CDS_E

ITIL® 4 Specialist: CDS - Создание, предоставление и поддержка сервисов с экзаменом

Код курса: ITIL4_CDS_E

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

О курсе

Курс предназначен для руководителей и менеджеров ИТ-подразделений, консультантов в области ИТ.

Подробная информация

Профиль аудитории:

- руководители и менеджеры ИТ-подразделений;
- консультанты в области ИТ.

Предварительные требования:

К освоению программы допускаются специалисты, принимающие участие в управлении информационными технологиями на предприятиях.

Для успешного прохождения программы обучения слушателям необходимо иметь знания в объеме курса ITIL 4 © Foundation (Основы ITIL 4 ©) и опыт деятельности в сфере управления ИТ-услугами.

По окончании курса слушатели будут:

уметь:

- выстраивать и развивать эффективные команды, ориентированных на потребителя;
- развивать командную культуру;
- выстраивать потоки создания и восстановления ценности;

знать:

- как применяются информационные технологии для повышения эффективности управления услугами;
- как привлекаются внешние ресурсы («сорсинг»);
- принципы и понятия двенадцати ключевых практик;

- приоритизацию и управление работами.

Программа курса

Модуль 1 «Организационная структура и культура»

- Виды организационных структур
- Взаимодействие внутри команды
- Культура постоянного совершенствования
- Фокусировка на потребителе
- Позитивные коммуникации

Модуль 2 «Построение эффективных команд»

- Знания, навыки и роли
- Планирование загрузки
- Управление удовлетворенностью членов команды
- Измерение результата и отчетность

Модуль 3 «Информационные технологии для создания, предоставления и поддержки ИТ-услуг»

- Интеграции и совместное использование данных
- Отчетность и улучшенная аналитика
- Совместная работа и выстраивание взаимосвязей
- Роботизация процессов
- Искусственный интеллект и машинное обучение
- Непрерывная интеграция/ Непрерывная поставка

Модуль 4 «Потоки создания ценности»

- Анатомия Потока создания ценности
- Проектирование Потока создания ценности
- Картирование Потока создания ценности

Модуль 5 «Поток создания ценности для создания новой ИТ-услуги»

- Поток создания ценности для новой услуги

Модуль 6 «Поток создания ценности для поддержки пользователей»

- Поток создания ценности для восстановления услуги

Модуль 7 «Определение приоритета и выполнение работ»

- Управления очередями работ и бэклогами
- Определение приоритетов работ

Модуль 8 «Выбор модели сорсинга»

- Создать или купить

- Модели сорсинга

[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](#).