

Основы ITIL/ITSM. Процессы библиотеки инфраструктуры информационных технологий (2-я редакция)

Код: ITSM-002

Длительность: 16 ч.

Описание:

В настоящее время ITIL® состоит из набора книг, документов и описания приложений существующих методов и мероприятий, в структурированном контексте взаимодействия бизнеса и ИТ.

ITIL® используют в качестве руководства – ITIL® требует выполнения каждого действия, которые вы должны делать день за днем – они будут отличаться от организации к организации.

ITIL® описывает лучшие практики, которые могут быть использованы по-разному в зависимости от потребностей организации.

Курс основан на второй версии ITIL® как наиболее приближенной к практике работы реальных ИТ-служб.

Излагается структура каждого процесса ITIL®, а также:

- указываются преимущества / трудности / затраты на осуществление процесса;
- описывается связь с другими процессами ITIL®;
- разбираются роли и задачи исполнителей процесса;
- излагается рекомендуемый порядок реализации процесса;
- приводятся факторы успеха реализации процесса.

Данный курс является модулем программы "[Методология сопровождения информационных систем - управление сервисами](#)".

Цели:

- Описать детально основные концепции и термины управления услугами, включая владельцев процессов;
- Разобрать примеры организации всех процессов, изложенных во второй редакции ITIL®/ITSM®, включая роли, их задачи, входы/выходы процессов;
- Описать риски и лучшие практики процессов ITIL®/ITSM®;
- Дать рекомендации по разворачиванию процессов в организации,

включая известные инструменты поддержки процессов.

Разбираемые темы:

Чем является ITIL (2-я ред.):

- ITIL®: Процессы сопровождения сервисов – Service Support;
- ITIL®: Процессы предоставления сервисов – Service Delivery;
- ITIL®: Security Management;
- Обзор третьей версии библиотеки ITIL®.

Сопровождение сервисов:

- Функция Service Desk – основы;
- Управление инцидентами – термины, процесс, роли, задачи, преимущества, риски;
- Управление проблемами – термины, процесс, роли, задачи, преимущества, риски;
- Управление конфигурациями, изменениями, релизами – термины, процессы, роли, задачи, преимущества, риски;
- Взаимоотношения процессов.

Предоставление сервисов:

- Управление уровнем сервиса – термины, процесс, роли, задачи, преимущества, риски;
- Управление финансами – термины, процесс, роли, задачи, преимущества, риски;
- Управление мощностями, управление доступностью, непрерывностью бизнеса – термины, процесс, роли, задачи, преимущества, риски;
- Управление безопасностью.

Реализация ITIL-процессов:

- Стратегии реализации процессов ITIL®;
- Проект внедрения сервисов в организации;
- Инструменты поддержки процессов;
- Tivoli Unified Process – управление сервисами «по IBM®».

Целевая аудитория:

Менеджеры ИТ-служб, персонал служб ИТ-сопровождения, менеджеры бизнес-подразделений, использующих информационные системы.

Предварительная подготовка - общее:

- Знание основных терминов и понятий излагаемых в курсе «[Введение в процессы сопровождения ИС – ITIL/ITSM – Управление сервисами](#)».
- Базовые знания английского языка.

Рекомендуемые дополнительные материалы, источники:

- Скрипкин К.Г. Экономическая эффективность информационных систем //М.: ДМК, 2002.
- Поддержка услуг ИТ (Service Support). Ай-Теко. 2006.
- ИТ-сервис менеджмент. Вводный курс на основе ITIL. Издание ITMSF-NL, 2006.
- [IBM Tivoli Unified Process Composer](#)

Примечание:

Изложение намеренно проводится по второй версии ITIL® как наиболее приближенной к практике работы реальных ИТ-служб – курс не предназначен для подготовки к сертификации по ITIL®/ITSM®.

Материалы курса (презентации) представлены на английском языке. Изложение ведется на русском языке.