1. **Назовите основные стадии внедрения процессного управления ИТ-службы предприятия**

Основные стадии эволюции ИТ-службы предприятия.

При внедрении процессного управления ИТ-службы предприятия методология HP ITSM выделяет три основные стадии эволюции ИТ-служб:

1)   управление инфраструктурой (Managing the infrastructure);

2)   управление сервисами (Managing the services);

3)   управление деловыми характеристиками ИТ

1. **Какие процессы внедряются на стадии Управление-ИТ инфаструктурой**

Стадия ***управление инфраструктурой*** предполагает реализацию следующих процессов:

- управление операциями;

- управление конфигурацией;

- управление изменениями;

- управление инцидентами и сервисными запросами.

1. **Какие процессы внедряются на стадии Управление сервисами**

Стадия ***управление сервисами*** рекомендует внедрение следующих процессов:

- создание и тестирование сервисов;

- сервис-ориентированное управление;

- управление проблемами;

- управление непрерывностью;

- управление готовностью;

- управление объемами услуг;

- управление финансами.