Бауманский учебный центр «Специалист»

Программа курса Основы управления цифровыми продуктами и услугами на основе ИТИЛ5

Код курса: **ИТИЛ**

Тема	Ак. часов
Модуль 1. Концепция управления цифровыми продуктами и услугами • Управление продуктами и услугами. • Предложения услуг, Каталог услуг. • Совместное создание ценности. • Ключевые концепции и определения. • Принципы сервисного взаимодействия.	**2**
Модуль 2. Руководящие принципы управления услугами • Совместное создание ценности: как обратная связь способствует совместному созданию ценности. • 7 руководящих принципов. • Как следует применять руководящие принципы в различных контекстах. • Как Руководящие принципы ITIL взаимодействуют для поддержки эффективного принятия решений и постоянного совершенствования.	**2**
Модуль 3. Система создания ценности цифровыми и ИТ услугами. Организация управления услугами • Введение в жизненный цикл продукта и услуг ITIL. • Цель и состав деятельности по управлению жизненным циклом продукта и услуг. • Цепочка (поток) создания ценности. • Управленческие практики. • Управление и его роль в руководстве и контроле организации. • Характер управленческой деятельности для цифровых продуктов и услуг.	**3**
Модуль 4. Концепция непрерывного совершенствования • Модель постоянного совершенствования. • Понимание шагов модели постоянного улучшения. • Постоянное совершенствование системы ценностей и её роли в организации.	**1**
Модуль 5. Управленческие практики • Управление инцидентами. • Управление проблемами. • Управление изменениями. • Управление сервисными запросами. • Организацию работы Сервис деск. • Управление уровнем услуг. • Управление взаимодействием (отношениями). • Управление мониторингом и событиями. • Управление релизами. • Управление конфигурациями. • Управление развертыванием. • Непрерывные улучшения. • Управление доступностью. • Управление мощностями и производительностью. • Управление непрерывностью.	**11**

Модуль 6. 4 измерения (домена) сервисного управления, обеспечивающие предоставление и совершенствование услуг • Введение в Четыре измерения управления продуктами и услугами. • Внутренние и внешние факторы. • Введение в ИИ. • Управление AI.	**2**
Модуль 7. Схема Построение потоков ценности (процессов). Интеграция с проектным управлением и DevOps • Ключевые концепции картирования и управления потоками ценности. • Применение потоков ценности. • Назначение картирования и управления потоками ценности. • Взаимосвязь между цифровым картированием потоков ценности и управлением потоками ценности. • ИТИЛ и Девопс. • ИТИЛ и управление проектами.	**3**
Модуль 8. Дополнительные материалы • Словарь терминов и аббревиатур ИТИЛ (на русском языке) • Иерархия документов при использовании ITSM для управления ИТ-инфраструктурой • Соглашение об уровне взаимодействия (OLA) • Service desk org structure • Сервисный каталог • Соглашение об уровне услуг (SLA)	
Аудиторная нагрузка в классе с преподавателем	**24 ак.ч. + 24 ак.ч. самостоятельно**

По окончании обучения на курсе проводится итоговая аттестация. Аттестация проводится в виде теста на последнем занятии или на основании оценок практических работ, выполняемых во время обучения на курсе.

Контакты центра

Для частных лиц
+7 (495) 232-32-16

Для организаций
+7 (495) 780-48-44

E-mail
info@specialist.ru