Бауманский учебный центр «Специалист»

Программа курса PPO: Проектирование ИТ - услуг в соответствии с ИТИЛ: управление качеством и рисками

Код курса: **ППО**

Тема	Ак. часов
Модуль 1. Введение. Управление ИТ-услугами • Основные принципы управления ИТ-услугами. • Руководящие принципы. • Цепочки поставки ценности. • Практики ИТИЛ и построение собственных процессов.	**2**
Модуль 2. Управление спросом (Demand Management) • Основные понятия, профили бизнес деятельности и пользователей. • Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса. • Виды деятельности, методы и техники. • Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами. • Критические факторы успеха и показатели. • Трудности и риски.	**3**
Модуль 3. Практика управления рисками • Основные понятия. Связанные области и практики управления ИТ услугами. • Реестр рисков. • Анализ рисков. • Базовый процесс управления рисками в VSM. • Факторы успеха и ключевые метрики. **Практика. Формирование реестра рисков**	**3**
Модуль 4. Практика проектирования услуг • Дизайн-мышление (Design thinking). • Аспекты проектирования услуги. Пакет проектирования – SDP. • Интеграция, управление и оркестровка проектирования (дизайна) услуги. • 3 уровня профилирования рисков. • Факторы успеха и метрики.	**2**
Модуль 5. Практика управления архитектурой • Уровни архитектуры. • Содержание практики управления архитектурой. • Основные активности в управлении архитектурой. • Факторы успеха и метрики.	**1**

Модуль 6. Управление доступностью (Availability Management)
 	
• Цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса.
• Ключевые понятия.
• Виды деятельности, методы и техники
  ◦ Согласование с заказчиком;
  ◦ Согласование с бизнес-архитектурой;
  ◦ Мониторинг текущей доступности;
  ◦ Проактивное планирование и согласование;
  ◦ Контроль и тестирование доступности.
• Разработка требований к уровню услуги - SLR.
• Место практики в системе создания ценности SVS.
• Факторы успеха и показатели.
• Трудности и риски.
 	
Практика. План управления доступностью.
	4

Модуль 7. Управление непрерывностью ИТ-услуг (IT Service Continuity Management)
 	
• Цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса.
• Виды деятельности, методы и техники
  ◦ Типовые аварии;
  ◦ Основные параметры непрерывности услуги;
  ◦ Анализ бизнес-влияния.
• План управления непрерывностью и план восстановления на случай аварии (DRP).
• Место в системе создания ценности SVS и отличия от управления доступностью и управления инцидентами.
• Критические факторы успеха и показатели.
• Трудности и риски.
	5

Модуль 8. Управление мощностями и производительностью (Capacity and Performance Management)
 	
• Цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса.
• Виды деятельности, методы и техники
  ◦ Диграфы;
  ◦ Единая точка отказа (SPOF);
  ◦ Анализ рисков.
• Взаимодействие с другими практиками.
• Место в системе создания ценности SVS.
• Критические факторы успеха и показатели.
• Трудности и риски.
 	
Практика. План управления мощностями
 	
Практика. Определение критических точек (SPOF)
	4

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