

Учебный курс ITCob: Управление инфраструктурой ИТ сервисов с использованием ITIL и CobiT.



Контактная информация Москва

Email: alena.buzueva@iths.ru

Тел: +7- 495- 983- 03- 17

Необходимая подготовка:

Базовые знания и опыт деятельности в области ИТ.

Описание курса:

Общее знакомство с библиотекой ITIL

Формирование понимания ITSM как подхода к управлению ИТ

Систематизация знаний об основных процессах управления ИТ

Получение необходимых базовых знаний для последующего обучения на специализированных курсах

Формирование у слушателей целостного представления о системе руководства ИТ службой, принципов применения контролей в руководстве ИТ в соответствии с рекомендациями международных стандартов и подходов. В ходе курса рассматриваются различные ситуации, связанные с деятельностью ИТ службы, как из практики работы тренера курса, так и из практики слушателей, производится их анализ и обмен мнениями.

Длительность: 4 дня

Время занятий: 10:00 -17:15 ч.

Сертификация: сертификат «Высшей школы ИТ»

Информация о регистрации:

регистрация online на сайте

<http://www.iths.ru/> в разделе «Курсы ИТ»

по все вопросам, пожалуйста, обращайтесь по телефону:

+7- 495- 983- 03- 17

Расписание курса ITCob:

1 день	2 день	3 день	4 день
<ul style="list-style-type: none"> ■ Модуль 1. Введение в ITSM. ■ Модуль 2. Практика управления сервисами ■ Модуль 3. Стратегия сервисов (Service Strategy) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Модуль 4. Проектирование сервисов (Service Design) ■ Модуль 5. Внедрение сервисов (Service Transition) ■ Модуль 6. Операционная деятельность (Service Operations) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Модуль 7. Непрерывное улучшение сервисов (Continual Service Improvement) ■ Модуль 8. Введение в CobiT Основные принципы CobiT для контроля над процессами управления ИТ ■ Модуль 9. Процессы домена «Планирование и организация» (Plan and Organize) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Модуль 10. Процессы домена «Приобретение и Внедрение» (Acquire and Implement) ■ Модуль 11. Процессы CobiT «Эксплуатация и сопровождение» (Deliver and Support). ■ Модуль 13. Процессы CobiT «Мониторинг и Оценка» (Monitor and Evaluate)

ПРОГРАММА КУРСА

- **Модуль 1. Введение в ITSM. Обзор библиотеки ITIL v3.**
 - Обзор подходов в области ИТ сервис-менеджмента.
 - ITIL v3: основной и дополнительный набор публикаций.
 - Обзор решений ключевых вендоров в области ITSM – методология и ПО.
 - Цели и задачи проекта ITIL3 Update.

- **Модуль 2. Практика управления сервисами**
 - Определение сервиса, процессов, функций,
 - Принципы процессов управления сервисами,
 - Жизненный цикл сервиса.

- **Модуль 3. Стратегия сервисов (Service Strategy)**
 - Область охвата и основные принципы стратегии сервисов.
 - Обзор процессов стратегии сервисов:
 - ✓ Процесс «Управление финансами»,
 - ✓ Процесс «Управление портфелем сервисов»,
 - ✓ Процесс «Управление спросом».

- **Модуль 4. Проектирование сервисов (Service Design)**
 - Область охвата, цели, задачи и основные принципы проектирования сервисов.
 - Обзор процессов и отдельных видов деятельности проектирования сервисов:
 - ✓ Процесс «Управление каталогом сервисов»,
 - ✓ Процесс «Управление уровнем сервисов»,
 - ✓ Процесс «Управление доступностью»,
 - ✓ Процесс «Управление мощностями»,
 - ✓ Процесс «Управление непрерывностью ИТ сервисов»
 - ✓ Процесс «Управление информационной безопасностью»,
 - ✓ Процесс «Управление поставщиками»,
 - ✓ Инжиниринг требований, управление данными и информацией, управление приложениями.

- **Модуль 5. Внедрение сервисов (Service Transition)**
 - Область охвата, цели, задачи и политики преобразования сервисов.
 - Обзор процессов и отдельных видов деятельности преобразования сервисов:
 - ✓ Процесс «Управление изменениями»,
 - ✓ Процесс «Управление активами и конфигурациями»,
 - ✓ Процесс «Управление релизами и развёртыванием»,
 - ✓ Верификация и валидация сервисов, оценка и управление знаниями.

- **Модуль 6. Операционная деятельность (Service Operations)**
 - Область охвата, цели, задачи процессов эксплуатации сервисов.
 - Обзор процессов эксплуатации сервисов:
 - ✓ Процесс «Управление управление инцидентами»,
 - ✓ Процесс «Управление проблемами»,
 - ✓ Процесс «Управление событиями»,
 - ✓ Процесс «Исполнение запросов на обслуживание»,
 - ✓ Процесс «Управление доступом».
 - Обзор функций:
 - ✓ Служба Service Desk,
 - ✓ Функция технического управления,
 - ✓ Функция управления приложениями,
 - ✓ Функция управления ИТ операциями.

- **Модуль 7. Непрерывное улучшение сервисов (Continual Service Improvement)**
 - Основные принципы процесса непрерывного улучшения сервисов.
 - Методы, техники и организация процесса

■ Модуль 8. Введение в CobiT. Основные принципы CobiT для контроля над процессами управления ИТ

- Структура публикаций CobiT.
- Определение согласованных матриц бизнес целей и целей ИТ.
- Процессная модель управления и контроля ИТ службы – 34 процесса CobiT:
 - ✓ Домен «Планирование и организация» (Plan and Organize – PO)
 - ✓ Домен «Приобретение и внедрение» (Acquire and Implement – AI)
 - ✓ Домен «Эксплуатация и сопровождение» (Deliver and Support – DS)
 - ✓ Домен «Мониторинг и оценка» (Monitor and Evaluate – ME)
- Диаграммы RACI (матрицы ответственности) для ИТ процессов.
- Системы сбалансированных показателей для контроля качества ИТ процессов.
- Модели зрелости процессов для внутреннего контроля по CobiT.
- Перекрестная связь между процессами ITIL и CobiT.
- Подход Val IT к управлению ИТ инвестициями. Связь процессов Val IT и CobiT.

■ Модуль 9. Процессы домена «Планирование и организация»

- PO1 Разработка стратегического плана развития ИТ.
- PO2 Определение информационной архитектуры.
- PO3 Определение направления технологического развития.
- PO4 Определение организационной структуры и взаимосвязей.
- PO5 Управление ИТ инвестициями.
- PO6 Информирование о целях и направлениях развития ИТ.
- PO7 Управление ИТ персоналом.
- PO8 Управление качеством.
- PO9 Оценка и управление ИТ рисками.
- PO10 Управление проектами.

■ Модуль 10. Процессы домена «Приобретение и Внедрение»

- AI1 Выбор решений по автоматизации.
- AI2 Приобретение и поддержка программных приложений.
- AI3 Приобретение и обслуживание технологической инфраструктуры.
- AI4 Обеспечение выполнения операций.
- AI5 Получение ИТ ресурсов.
- AI6 Управление изменениями.
- AI7 Внедрение и приемка решений и изменений.

■ Модуль 11. Процессы домена «Эксплуатация и сопровождение»

- DS1 Определение и управление уровнем обслуживания.
- DS2 Управление услугами сторонних организаций.
- DS3 Управление производительностью и мощностями.
- DS4 Обеспечение непрерывности обслуживания.
- DS5 Обеспечение безопасности систем.
- DS6 Определение и распределение затрат.
- DS7 Обучение и подготовка пользователей.
- DS8 Управление службой технической поддержки и инцидентами.
- DS9 Управление конфигурацией.
- DS10 Управление проблемами.
- DS11 Управление данными.
- DS12 Управление физическими условиями работы.
- DS13 Управление операциями по эксплуатации систем.

■ Модуль 12. Процессы домена «Мониторинг и Оценка»

- ME1 Мониторинг и оценка эффективности ИТ.
- ME2 Мониторинг и оценка системы внутреннего контроля.
- ME3 Обеспечение соответствия внешним требованиям.
- ME4 Обеспечение корпоративного управления ИТ.