INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

ITIL Service Transition, Build and Support (Release Control and Validation – RCV). Управление изменениями, релизами, активами и конфигурациями

Программа

Введение. Управление Сервисами

- Основные принципы управления сервисами
- Сервисы, их параметры и характеристики
- Процессы и функции ITSM
- Жизненный цикл сервисов
- Уровни предоставления услуг
- Уровни зрелости процессов и их влияние на ИТ организацию

Процессы Service Transition (ST) и их место в жизненном цикле сервисов

- Цели, задачи и роль процессов ST в жизненном цикле сервисов

Процесс Управления Изменениями (Change Management)

- Общее описание процесса: цель, назначение, задачи, ценность для бизнеса, охват, термины и определения
- Входы и выходы процесса, описание активностей (процедур), методы

и техники
- **Практическая работа: анализ формы запроса на изменение на предмет соответствия её рекомендациям ITIL**
- Классификация и стандартизация изменений
- **Практическая работа: стандартизация формы запроса на изменение**
- Выполнение запросов различных категорий (типов). Модели исполнения для каждой категории (типа)
- **Практическая работа: определение схем (Workflow) для каждой из категорий**
- Авторизация изменений. Уровни авторизации изменений
- **Практическая работа: решение задачи по выбору уровней авторизации изменений**
- Проведение изменений. Координация исполнения
- **Практическая работа: координация внедрения (исполнения) изменения**
- Связь с другими процессами. Типичные проблемы внедрения и риски. Особенности внедрения процесса и варианты реализации. Ключевые показатели эффективности (KPI) и роли процесса
- **Решение практических задач, ответ на контрольный вопрос модуля**

Процесс Управления Сервисными Активами и Конфигурациями (SACM)

- Общее описание процесса: цель, назначение, задачи, ценность для бизнеса, охват, термины и определения
- Политики процесса SACM. Структура, охват и степень декомпозиции CMDB
- **Практическая работа: анализ охвата и степени декомпозиции CMDB**
- Построение Configuration Management System (CMS)
- Управление «Definitive Media Library» (DML)
- Входы и выходы процесса, общая схема и описание активностей (процедур), методы и техники
- Этапы построения процесса: идентификация и планирование, разработка модели данных и механизмов поддержки CMDB в актуальном состоянии
- Типы и Жизненный Цикл, именование и маркировка Конфигурационных Единиц (CI)
- Детальное изучение видов деятельности (процедур) процесса: управление CIs, мониторинг статуса, проверка и аудит, составление обзоров и отчётов
- Связь с другими процессами. Типичные проблемы внедрения и риски. Ключевые показатели эффективности (KPI) и роли процесса
- **Практическая работа: Изучение примера регламента процесса SACM и примера ролевых (рабочих) инструкций исполнителей**

- **Практическая работа: Ответ на контрольный вопрос модуля (в виде решения практической задачи)**

Процесс Управления Релизами и развёртыванием (Release & Deployment Management)

- Общее описание процесса: цель, назначение, задачи, ценность для бизнеса, охват, термины и определения
- Политики процесса. Входы и выходы процесса, виды деятельности и описание активностей (процедур), методы и техники
- Планирование релиза. Типы релизов
- **Практическая работа: определение и описание политик релизов**
- Тестирование релиза. V-модель тестирования Сервисов. Service Rehearsal (Репетиция Сервиса). Выполнение «пилотного» тестирования
- Выполнение развёртывания (Deployment). Подготовка пользователей, и специалистов технической поддержки. Early Life Support (ELS) Program
- Связь с другими процессами. Типичные проблемы внедрения и риски. Ключевые показатели эффективности (KPI) и роли процесса
- **Практическая работа: Ответ на контрольный вопрос модуля (в виде решения практической задачи)**

Процесс Service Validation and Testing

- Общее описание процесса: цель, назначение, задачи, ценность для бизнеса
- Состав политик процесса. Схема процесса. Виды деятельности и описание активностей (процедур). Тестовые модели
- **Практическая работа: изучение примеров тестовых моделей**
- Состав тестов: Component & Assembly Test, Service Release Package Test, Service Operational Readiness Test, Service Acceptance Test
- **Практическая работа. Разработка планов тестирования: Service Level Test, Operational Readiness Test**
- Формирование и поддержкатестовых данных и тестовой среды
- Связь с другими процессами. Ключевые показатели эффективности (KPI) и роли процесса
- **Практическая работа: разработка тестов для предложенных изменений**

Процесс Service Evaluation

- Общее описание процесса: цель, назначение, задачи, ценность для бизнеса
- Схема процесса. Управление рисками как основа процесса тестирования

- Роли процесса
- **Практическая работа: изучение примеров тестовых моделей**

Процесс Knowledge Management

- Общее описание процесса: цель, назначение, задачи, ценность для бизнеса
- Service Knowledge Management System (SKMS). Принципы построения. Интеграция CMS и SKMS. Использование DIKW модели
- Обучение персонала как часть Управления Знаниями
- **Практическая работа: способы обучения и визуализации данных, многократное использование скриптов. Коммуникации и обмен информацией**
- Связь с другими процессами. Ключевые показатели эффективности (KPI) и роли процесса

Общие вопросы внедрения и автоматизация процессов

- Общие требования к технологиям и продуктам автоматизации (ITSM Tools)
- Использование принципа MoSCoW при выборе продукта автоматизации и последовательность действий
- Управление качеством. Цикл Деминга (PDCA цикл)
- **Практическая работа: Ответ на контрольный вопрос модуля (в виде решения практической задачи)**

Заключение

Решение практических задач и работа с вопросами тестов

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Казахстан, город Алматы, ул. Жарокова 318, офис 23

www.iba.kz

info@iba.kz