

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

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

+7 702 777 44 11

ITIL 2011 Intermediate: Operational Support and Analysis (OSA)

Программа

1 день

Введение. Практика ИТ сервис менеджмента

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

Процессы OSA и их место в жизненном цикле сервисов

- Цели, задачи и роль процессов OSA в жизненном цикле сервисов
- Управление инцидентами
- Назначение, цель и задачи процесса, ценность для бизнеса и роль в жизненном цикле сервисов
- Границы применения процесса
- Политики, принципы, основные понятия
- Виды деятельности, методы и техники

- Практическая работа по изучению схемы процесса
- Практическая работа по изучению практических реализаций схем процесса Incident
- Management на различных предприятиях
- Детальное изучение алгоритма работы процесса и его активностей (процедур)
- Практическая работа: разработка процедур категоризации и расстановки приоритетов

Практикум:

- Реализация категорий и системы расстановки приоритетов в инструментах автоматизации
- Возможности автоматизации при расстановке приоритетов
- Триггеры и интерфейсы, взаимодействие с другими элементами системы управления сервисами, участие в управлении информацией
- Метрики процесса и показатели эффективности (KPI)
- Типичные сложности и риски внедрения
- Критические факторы успеха
- Распределение ролей между участниками процесса
- Практическая работа: выполнение контрольного задания модуля

2 день

Управление проблемами

- Назначение, цель и задачи процесса, ценность для бизнеса и роль в жизненном цикле сервисов
- Границы применения процесса
- Политики, принципы, основные понятия
- Практическая работа по изучению схемы процесса
- Виды деятельности, методы и техники
- Практическая работа: процедура идентификации и регистрации проблем
- Триггеры и интерфейсы, взаимодействие с другими элементами системы управления сервисами, участие в управлении информацией
- Метрики и показатели эффективности (KPI)
- Сложности, факторы успеха и риски
- Практическая работа: выполнение контрольного задания модуля

Управление событиями

- Назначение, цель и задачи процесса, ценность для бизнеса и роль в жизненном

цикле сервисов

- Границы применения процесса
- Политики, принципы, основные понятия
- Практическая работа по изучению схемы процесса
- Детальное изучение активностей (процедур) процесса, методы, техники
- Триггеры и интерфейсы, взаимодействие с другими элементами системы управления сервисами, участие в управлении информацией

3 день

Метрики процесса и показатели эффективности (KPI)

- Типичные сложности и риски внедрения
- Критические факторы успеха
- Практическая работа: выполнение контрольного задания модуля

Service Desk

- Общее описание функции цель, задачи, структура, основные понятия, виды деятельности, роли и связи

Подходы и этапы организации службы ServiceDesk

- Методы и техники
- Выбор оптимальной структуры ServiceDesk
- Персонал и другие активы функции. Требования к подготовке персонал
- Использование стратегии самообслуживания («Users Self Help»)
- Метрики и показатели эффективности (KPI)
- Сложности, факторы успеха и риски
- Контрольные требования при запуске службы
- Комментарии по выбору программного обеспечения
- Использование внешнего (Outsorsing) Service Desk
- Практическая работа: расчёт достигнутой доступности услуги на основании статистики инцидентов службы Service Desk

Практикум:

- Другие функции: Technical Management, Application Management, IT Operations Management
- Общее описание, роли и задачи, основные понятия, виды деятельности
- Выполнение контрольного задания модуля

4 день

Обработка запросов

- Назначение, цель и задачи процесса, ценность для бизнеса и роль в жизненном цикле сервисов
- Границы применения (область действия) процесса
- Политики, принципы, основные понятия
- Виды деятельности, методы и техники
- Разработка инструментов «Self Help»
- Практическая работа: реализация системы меню «Self Help»
- Метрики процесса и показатели эффективности (KPI)
- Типичные сложности и риски внедрения
- Критические факторы успеха
- Практическая работа: выполнение контрольного задания модуля

5 день

Управление доступом

- Назначение, цель и задачи процесса, ценность для бизнеса и роль в жизненном цикле сервисов
- Границы применения (область действия) процесса
- Политики, принципы, основные понятия
- Виды деятельности, методы и техники

Практикум:

изучение активностей процесса Триггеры и интерфейсы, взаимодействие с другими элементами системы управления сервисами, участие в управлении информацией

- Метрики и показатели эффективности
- Типичные сложности и риски внедрения
- Критические факторы успеха
- Распределение ролей между участниками процесса
- Практическая работа: выполнение контрольного задания модуля
- Технологии, инструменты (программные продукты)
- Вопросы и особенности внедрения процессов и функций OSA
- Список общих требований к технологиям и продуктам автоматизации (ITSM Tools)
- Критерии выбора продуктов автоматизации и процесс их внедрения

- Организация проекта, риски, вопросы управления персоналом
- Проблемы, риски и ключевые факторы успеха при переходе к использованию процессного подхода в управлении ИТ услугами

Заключение

- Вопросы по курсу в целом
- Решение практических задач сертификационного теста. Подготовка к сертификационному тесту

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