

# Эксплуатация услуг - Service Operation (SO)

Код курса **HF440S**

Длительность 3 дня

## Аннотация

Этот трехдневный курс позволяет получить квалификацию специалиста в области Эксплуатации услуг (Service Operation), а также представляет собой модуль, являющийся частью подготовки к получению квалификации Эксперта по ITIL (ITIL Expert). Содержание курса охватывает все аспекты Эксплуатации услуг и основывается на содержимом одноименной книги ITIL V3.

## Аудитория

Весь ИТ персонал.

- Курс будет полезен администраторам систем и сетей, руководителям всех уровней, отвечающим за предоставление и поддержку ИТ услуг в организации;
- Курс представляет особый интерес для персонала, работающего в подразделениях, занимающихся эксплуатацией ИТ услуг, для руководителей этих подразделений, а также для специалистов, собирающихся включить этот модуль как часть подготовки к получению квалификации Эксперта по ITIL (ITIL expert);
- Курс полезен ИТ специалистам, собирающимся получить квалификацию ITIL® Advanced Level, для которой наличие квалификации Эксперта по ITIL (ITIL expert) является необходимым условием.

## Предварительная подготовка

Наличие сертификата, подтверждающего знание основ ITIL V3 (ITIL V3 Foundation Certificate), или более раннего аналогичного сертификата, дополненного сертификатом, подтверждающим знание отличий ITIL V3 от предыдущих версий библиотеки (ITIL V3 Foundation Bridge Certificate).

Желательно предварительно прочитать книгу ITIL V3 Service Operation.

После окончания этого курса слушатели:

- Получат представление о проблемах, возникающих при управлении или контроле работы процессов и видов деятельности стадии Эксплуатации ИТ услуг;
- Получат понятие о важных интерфейсах между стадией Эксплуатации услуг и другими стадиями управления жизненным циклом услуг, изложенными в библиотеке ITIL;
- Смогут сдать формальный экзамен по аспектам Эксплуатации услуг ITIL (ITIL Service Operation Examination).

## Содержание курса

Введение в Эксплуатацию услуг

Принципы Эксплуатации услуг

Процессы Эксплуатации услуг

- Управление событиями
- Управление инцидентами
- Обработка запросов на обслуживание
- Управление проблемами
- Управление доступом

Функции Эксплуатации услуг

- Служба Service Desk
- Управление технической поддержкой
- Управление операционной деятельностью ИТ
- Управление приложениями

Виды деятельности стадии Эксплуатации услуг

Технологические аспекты стадии Эксплуатации услуг

Организационные аспекты стадии Эксплуатации услуг.