

Управление жизненным циклом услуг - Managing Across the Lifecycle (MALC)

Код курса **HF442S**

Длительность 4 дня

Аннотация

Курс «Управление жизненным циклом услуг» является заключительным модулем линейки модулей, посвященных Жизненному циклу услуг (Service Lifecycle) и/или Способности управлять услугами (Service Capability). Этот курс позволяет получить сертификат Эксперта по ITIL (ITIL Expert) в области управления ИТ-услугами. Целью этого учебного модуля, а также соответствующего экзамена и сертификата является предоставление, проверка и официальное подтверждение наличия знаний, изложенных в публикациях ITIL V3. При этом акцент делается на цели, задачи, процессы, функции и виды деятельности ИТ как бизнеса, вопросы управления и контроля ИТ, а также на интерфейсы между процессами, изложенные в пяти основных публикациях ITIL V3.

Аудитория

Основная целевая аудитория этого курса – соискатели квалификации ITIL промежуточного уровня «Управление жизненным циклом услуг» (Managing Across the Lifecycle Certificate). Это могут быть:

- ИТ руководители всех уровней, персонал, осуществляющий различные функции контроля, проектировщики, ИТ консультанты, преподаватели дисциплин в области управления ИТ услугами, персонал, осуществляющий функции управления, координации и интеграции различных видов деятельности и процессов на всех стадиях жизненного цикла услуг и т.п.;
- ИТ менеджеры, которые хотят получить углубленное понимание руководящих и деловых аспектов Управления жизненным циклом услуг библиотеки ITIL V3, а также понять, как можно реализовать управление жизненным циклом услуг, чтобы улучшить качество предоставления ИТ услуг в организации;
- ИТ специалисты, собирающиеся включить этот модуль как часть подготовки к получению квалификации Эксперта по ITIL (ITIL expert);
- ИТ специалисты, собирающиеся 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 также:

- предварительно прочитать книги ITIL V3 Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operations, Continual Service Improvement;
- иметь опыт работы в области управления ИТ услугами от 2 лет;
- набрать в сумме около 15 квалификационных баллов в любой из квалификационных линеек модулей «Управление жизненным циклом» услуг или «Способности управлять услугами» (Service Lifecycle или Service Capability).

После окончания этого курса слушатели:

- Узнают о бизнес-проблемах и проблемах менеджмента, возникающих при управлении ИТ услугами, получают представление об управлении, планировании и внедрении методологии ITSM;
- Получат знания в области управления стратегическими изменениями и управления рисками, а также узнают о трудностях при проведении организационных изменений;
- Узнают о целях, задачах и методах оценки услуг;
- Получат дополнительную полезную информацию в области управления ИТ;
- Смогут сдать формальный экзамен по аспектам Управления жизненным циклом услуг ITIL (ITIL Managing Across the Lifecycle).

Содержание курса

- Основные бизнес-проблемы и проблемы менеджмента, возникающие при управлении ИТ услугами
- Управление стратегическими изменениями
- Управление рисками
- Управление планированием и внедрением принципов методологии ITSM
- Понимание организационных изменений
- Оценка услуг
- Стратегические аспекты и советы при использовании инструментария
- Дополнительная полезная информация в области управления ИТ.