Общество с ограниченной ответственностью
«Технологии знания»
ОГРН 1137746518161, ИНН 7721797593
109542, РФ, Москва, Рязанский пр-т, д.86/1, стр.3, ком.6а

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Технологии знания»
Колесникова М.С.

21 июня 2024 г.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «VAP: Управление поддержкой ИТ-услуг»

г. Москва, 2024

Цель программы: Получение новых знаний и навыков, повышение квалификации специалистов и руководителей подразделений ИТ (информационных технологий), в связи с повышением требований к уровню квалификации и необходимостью освоению современных методов решения профессиональных задач.

Задачи программы:

- Освоение основных понятий, концепций и принципов управления поддержкой ИТ-услуг в соответствии с подходом ITIL4.
- Применение на практике процессов и методов управления инцидентами, запросами на обслуживание, проблемами, событиями и уровнем услуг.
- Развитие навыков планирования, организации, контроля и совершенствования деятельности службы поддержки ИТ.
- Формирование компетенций, необходимых для эффективного управления ИТ-подразделением и обеспечения высокого уровня качества ИТ-услуг.

Что получат слушатели:

- Теоретические знания и практические навыки в области управления поддержкой ИТ-услуг в соответствии с подходом ITIL 4.
- Понимание ключевых концепций и принципов ITIL 4, таких как потоки создания ценности, управление инцидентами, запросами на обслуживание, проблемами, событиями и уровнем услуг.
- Навыки применения полученных знаний на практике для повышения эффективности работы службы поддержки ИТ.

Категория слушателей: к освоению программы допускаются лица, имеющие высшее либо среднее профессиональное образование.

Срок обучения: 24 часа.

Форма обучения: дистанционная (обучение с применением дистанционных образовательных технологий), очная

Режим обучения: определяется совместно с Заказчиком.

После освоения программы слушатель должен

знать:

- основные понятия, концепции и принципы управления поддержкой ИТ-услуг в соответствии с ITIL® 4.
- процессы и методы управления инцидентами, запросами на обслуживание, проблемами, событиями и уровнем услуг.
- метрики и показатели для оценки эффективности деятельности службы поддержки ИТ.
- методы планирования, организации, контроля и совершенствования деятельности службы поддержки ИТ.

- роли и ответственности сотрудников службы поддержки ИТ.

уметь:

- управлять: потоками создания ценности в ИТ-поддержке. Мониторингом и событиями в ИТ-поддержке. Инцидентами в ИТ-поддержке. Запросами на обслуживание в ИТ-поддержке. Поддержкой пользователей в ИТ-поддержке. Проблемами в ИТ-поддержке.
- применять практики ITIL 4 для повышения эффективности работы службы поддержки ИТ.
- оценивать эффективность работы службы поддержки ИТ.
- разрабатывать планы совершенствования службы поддержки ИТ.

владеть навыками:

- определять и картировать потоки создания ценности в ИТ-поддержке.
- создавать и обрабатывать инциденты и запросы на обслуживание в соответствии с регламентами.
- обеспечивать поддержку пользователей первого, второго и третьего уровней.
- выявлять, анализировать и решать ИТ-проблемы, используя различные методы.
- разрабатывать и внедрять процедуры управления проблемами.
- применять инструменты управления инцидентами для регистрации, классификации, обработки и эскалации инцидентов.
- работать с сервисными каталогами и базами знаний для поиска информации о решениях ИТ-проблем.
- применять инструменты управления конфигурациями для контроля изменений в ИТ-инфраструктуре.
- собирать и анализировать информацию о ИТ-инфраструктуре, событиях и проблемах.
- диагностировать ИТ-проблемы, используя различные методы и инструменты.
- разрабатывать и реализовывать решения для устранения ИТ-проблем.

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего	Количество часов по видам занятий		Форма аттестации и контроля знаний
			Лекции	Практика	
1	2	3	4	5	6
1	Введение	1	1	0	
2	Потоки создания ценности в ИТ-поддержке. Обсуждение. Цели и задачи ИТ-поддержки. Идентификация потоков	2	2	0	

	создания ценности. Проектирование потоков создания ценности. Варианты систем измерения и оценки. Практики, задействованные в потоке создания ценности «Поддержка услуг». Формирование требований к практикам, MVP				
3	Мониторинг и управление событиями (Monitoring and event management). Назначение и задачи практики. Основные понятия и концепции. Процессы и виды деятельности процессов. Роли, люди и компетенции. Специфика, обусловленная организационной структурой ИТ-подразделения. Информационные потоки. Автоматизация. Упражнение. Ключевые показатели и метрики. Деятельность по совершенствованию	3	2	1	
4	Управление инцидентами (Incident Management). Назначение и задачи практики. Основные понятия и концепции. Определение инцидента; типы инцидентов и связи между ними. Обсуждение. Что такое инцидент? Различия между инцидентами и запросами на обслуживание. Процессы и виды деятельности процессов. Упражнение. Приоритизация инцидентов. Линии поддержки и вопросы взаимодействия между ними. Роли, люди и компетенции. Специфика, обусловленная организационной структурой ИТ-подразделения. Информационные потоки. Автоматизация. Упражнение. Показатели и метрики управления инцидентами. Деятельность по совершенствованию.	4	2	2	

5	Управление запросами на обслуживание (Service Request Management). Назначение и задачи практики. Основные понятия и концепции. Обсуждение. Охват практики. Процессы и виды деятельности процессов. Роли, люди и компетенции. Вопросы, связанные с организационной структурой ИТ-подразделения. Информационные потоки. Автоматизация. Упражнение. Измерение и оценка управления запросами на обслуживание. Деятельность по совершенствованию.	3	2	1	
6	Поддержка пользователей (Service Desk). Назначение и задачи практики. Основные понятия и концепции. Процессы и виды деятельности процессов. Роли, люди и компетенции. Вопросы, связанные с организационной структурой ИТ-подразделения. Упражнение. Планирование Service Desk. Специфические тонкости организации Service Desk. Информационные потоки. Автоматизация. Упражнение. Измерение и оценка Service Desk. Деятельность по совершенствованию	4	2	2	
7	Управление проблемами (Problem Management). Назначение и задачи практики. Основные понятия и концепции. Охват практики. Применение практики в потоках ценности. Процессы практики: Workflow и деятельность. Обсуждение. Методы анализа проблем. Роли и компетенции, люди и команды. Вопросы, связанные с организационной структурой ИТ-подразделения. Информационные потоки в работе практики. Автоматизация и инструменты	3	2	1	

	управления проблемами. Упражнение. Измерение и оценка управления проблемами. Деятельность по совершенствованию				
8	Поддержка в сценарии ИТ на высокой скорости (High velocity IT).	2	2	0	
9	Анализ пробного экзамена.	1	1	0	
10	Обзор и завершение курса.	1	1	0	
	Всего часов:	24	17	7	
	Итоговая аттестация	зачет			

Содержание тем дополнительной профессиональной программы повышения квалификации.

Тема 1. Введение

Тема 2. Потоки создания ценности в ИТ-поддержке. Обсуждение. Цели и задачи ИТ-поддержки. Идентификация потоков создания ценности. Проектирование потоков создания ценности. Варианты систем измерения и оценки. Практики, задействованные в потоке создания ценности «Поддержка услуг». Формирование требований к практикам, MVP

Тема 3. Мониторинг и управление событиями (Monitoring and event management). Назначение и задачи практики. Основные понятия и концепции. Процессы и виды деятельности процессов. Роли, люди и компетенции. Специфика, обусловленная организационной структурой ИТ-подразделения. Информационные потоки. Автоматизация. Упражнение. Ключевые показатели и метрики. Деятельность по совершенствованию

Тема 4. Управление инцидентами (Incident Management). Назначение и задачи практики. Основные понятия и концепции. Определение инцидента; типы инцидентов и связи между ними. Обсуждение. Что такое инцидент? Различия между инцидентами и запросами на обслуживание. Процессы и виды деятельности процессов. Упражнение. Приоритизация инцидентов. Линии поддержки и вопросы взаимодействия между ними. Роли, люди и компетенции. Специфика, обусловленная организационной структурой ИТ-подразделения. Информационные потоки. Автоматизация. Упражнение. Показатели и метрики управления инцидентами. Деятельность по совершенствованию.

Тема 5. Управление запросами на обслуживание (Service Request Management). Назначение и задачи практики. Основные понятия и концепции. Обсуждение. Охват практики. Процессы и виды деятельности процессов. Роли, люди и компетенции. Вопросы, связанные с организационной структурой ИТ-подразделения. Информационные потоки. Автоматизация. Упражнение. Измерение и оценка управления запросами на обслуживание. Деятельность по совершенствованию.

Тема 6. Поддержка пользователей (Service Desk). Назначение и задачи практики. Основные понятия и концепции. Процессы и виды деятельности процессов. Роли, люди и компетенции. Вопросы, связанные с организационной структурой ИТ-подразделения. Упражнение. Планирование Service Desk. Специфические тонкости организации Service Desk. Информационные потоки. Автоматизация. Упражнение. Измерение и оценка Service Desk. Деятельность по совершенствованию

Тема 7. Управление проблемами (Problem Management). Назначение и задачи практики. Основные понятия и концепции. Охват практики. Применение практики в потоках ценности. Процессы практики: Workflow и деятельность. Обсуждение. Методы анализа проблем. Роли и компетенции, люди и команды. Вопросы, связанные с организационной структурой ИТ-подразделения. Информационные потоки в работе практики. Автоматизация и инструменты управления проблемами. Упражнение. Измерение и оценка управления проблемами. Деятельность по совершенствованию

Тема 8. Поддержка в сценарии ИТ на высокой скорости (High velocity IT).

Тема 9. Анализ пробного экзамена.

Тема 10. Обзор и завершение курса.