



Аудитория: сотрудники организации, отвечающие за разработку и внедрение системы управления ИТ-услугами.

Назначение курса: Ознакомить слушателей с требованиями стандартов серии ISO 20000, принципами построения и поддержания в рабочем состоянии системы управления услугами, вариантами практической реализации подходов и механизмов управления.

Цель курса: Обеспечить способность организации спроектировать, документировать, внедрить систему управления услугами, соответствующую требованиям стандарта ISO 20000-1:2011.

Требования к подготовке: отсутствуют.

Продолжительность курса – 24 часа (3 дня)

Раздаточный материал:

- выдача презентации,
- программа семинара,
- альбом рабочих материалов.

Программа:

1. Общий обзор требований стандарта

- 1.1. Семейство стандартов ISO 20000: назначение, структура, перспективы, связь с другими стандартами
- 1.2. Стандарт ISO 20000-1:2011: источники и основные принципы, терминология
- 1.3. Цикл PDCA: применение к системе и услугам
- 1.4. Структура системы, процессы и их взаимосвязи
- 1.5. Требования к документированию и управлению документацией
- 1.6. Оценка результативности системы и ее улучшение

2. Процессы проектирования и предоставления услуг

- 2.1. Процессы проектирования и ввода-вывода услуг
- 2.2. Управление доступностью и непрерывностью
- 2.3. Управление уровнем обслуживания
- 2.4. Управление мощностями и информационной безопасностью
- 2.5. Управление отчетностью и бюджетированием

3. Процессы управления, взаимодействия и решения проблем

- 3.1. Управление взаимоотношениями
- 3.2. Управление решениями проблем
- 3.3. Управление конфигурациями и изменениями
- 3.4. Управление релизами и развертыванием

4. Внутренние аудиты СМУ

5. Оценка соответствия требованиям и сертификация

6. Тестирование