Бауманский учебный центр «Специалист»

Программа курса Управление жизненным циклом цифровых и ИТ - услуг на основе ИТИЛ 5: «Продукт» и «Услуга»

Код курса: **ИТИЛИТ**

Тема	Ак. часов
Модуль 1. Цифровые продукты как основа создания цифровых услуг (мод.2 Service) • Цели курса. Требования к опыту. Знакомство. • Понятие и характеристики цифрового продукта. • Сопоставление жизненного цикла цифрового (ИТ) продукта и услуги. • Роли на стороне заказчика и поставщика. • Объединенный жизненный цикл цифрового продукта и цифровой услуги. • Интерес и озабоченности заказчика и поставщика услуги и разработчика ИТ/цифрового продукта на каждом шаге жизненного цикла услуги. • От продукта к услуге – совместное создание ценности. Перспективы использования ИИ.	**2**
Модуль 2. Шаг 1. Выявление/Обнаружение (Discover) • Назначение шага Выявление. Соотнесение с целями и видением организации. • Анализ контекста. PESTEL анализ внешних факторов. • Как действовать на шаге Выявление. Инструменты и ожидаемые результаты. • Применяемые практики ИТИЛ. • Ключевые параметры успеха (факторы и метрики).	**2**
Модуль 3. Шаг 2. Проектирование (Design) • Спецификация и прототип услуги. • Взгляд поставщика услуги. • Работа с вендорами отдельных продуктов. • Человеко-центричное проектирование. • Цепочка поставки ценности при проектировании. • Практики и ожидаемые результаты проектирования. • Рекомендации, факторы и метрики успешности.	**3**

Модуль 4. Шаг 3. Приобретение (Acquire)
 	
• Шаг Приобретение с точки зрения потребителей услуги, поставщика услуги, вендора(-ов) продуктов.
• Цепочка поставки ценности шага Приобретение:
  ◦ анализ требований;
  ◦ оценка возможностей найма;
  ◦ согласование условий;
  ◦ закупка ресурсов и услуг. Оценка доступности ресурсов.
• Ожидаемые результаты.
• Практики, рекомендации, факторы и метрики успеха.
	2

Модуль 5. Шаг 4. Разработка (производство) (Build)
 	
• Цели шага Производство (разработка).
• Цепочка создания ценности на шаге Производство:
  ◦ оценка проекта;
  ◦ планирование разработки и тестирования, подтверждение доступности ресурсов;
  ◦ реализация решений;
  ◦ поставка решений и сопутствующей документации.
• Интеграция продуктов вендоров.
• Практики, рекомендации, факторы и метрики успеха.
	2

Модуль 6. Шаг 5. Преобразование услуг (Transition)
 	
• Цели шага Преобразование.
• Цепочка поставки ценности
  ◦ тренинги и обеспечение;
  ◦ преобразование для различных типов поставщиков услуг;
  ◦ коммуникации;
  ◦ планирование преобразования услуги, контроль доступности ресурсов.
• Реализация планов преобразования услуги.
• Информирование вовлеченных сторон.
• Ожидаемые результаты.
• Практики, рекомендации, факторы и метрики успеха.
	3

Модуль 7. Шаг 6. Эксплуатация (Operate)
 	
• Цели предоставления и потребления услуги.
• Ключевые концепции – устойчивость, инженерия обеспечения устойчивости (SRE), сопровождаемость, ИИ обеспечение эксплуатации.
• Типы сервисных взаимодействий.
• Цепочка ценности Эксплуатации:
  ◦ обеспечение доступа к предоставленным решениям;
  ◦ планирование операционной деятельности и подтверждение доступности ресурсов;
  ◦ реализация планов;
  ◦ отчетность.
  ◦
• Ожидаемые результаты.
• Практики, рекомендации, факторы и метрики успеха.
	2

Модуль 8. Шаг 7. Предоставление услуги. Реализация ценности. (Deliver)
 	
• Измерение ценности. SLA (реализация соглашения об уровне услуг).
• Достижение ценности и совершенствование пути заказчика.
• Отслеживание реализации ценности.
• Оценка и отчетность .
• Повышение ценности для заказчика.
• Цепочка ценности Предоставления услуги:
  ◦ оценка обязательств;
  ◦ выработка и согласование плана поставки услуги и обеспечения ресурсами;
  ◦ реализация планов;
  ◦ ожидаемые результаты. Отчетность.
• Начало (онбординг) и завершение (оффбординг) работы с заказчиком.
• Практики, рекомендации, факторы и метрики успеха.
	3

Модуль 9. Шаг 8. Поддержка услуг (Support) • Ключевые концепции и принципы поддержки (Support). • Инциденты, катастрофы и запросы. Обходные решения. • Роль вендоров в поддержке. • Приоритезация задач. Рой. • Обзоры и отчетность. • Ожидаемые результаты. • Практики, рекомендации, факторы и метрики успеха.	**2**
Модуль 10. Комплексный подход к управлению цифровыми и ИТ услугами • Комплексный характер деятельности. • Сложности в управлении услугами. • Операционные модели и распределение ответственности. • Построение потоков ценности для цифровых и ИТ продуктов и услуг. • Комплексная сервисная модель для различных ролей. • Правила предоставления услуг.	**3**
Аудиторная нагрузка в классе с преподавателем	**24 ак.ч. + 24 ак.ч. самостоятельно**

По окончании обучения на курсе проводится итоговая аттестация. Аттестация проводится в виде теста на последнем занятии или на основании оценок практических работ, выполняемых во время обучения на курсе.

Контакты центра

Для частных лиц
+7 (495) 232-32-16

Для организаций
+7 (495) 780-48-44

E-mail
info@specialist.ru