Бауманский учебный центр «Специалист»

Программа курса Практики ИТИЛ : Release, Control and Validation: Управление изменениями, релизами и тестированием услуг в соответствии с ИТИЛ

Код курса: **РЦВ**

Тема	Ак. часов
Модуль 1. Управление услугами как практика • Управление ИТ услугами • Сервисные предложения • Система и цепочка создания ценности • Практики ИТИЛ • Процессный подход и модели зрелости • Инициация улучшений. Реестр улучшений	**2**
Модуль 2. Управление изменениями (Обеспечение изменений - Change Enablement и Управление организационными изменениями – Organizational change management) • Цели и задачи практики • Запросы на изменение и предложения по изменениям • Классификация запросов на изменения • Линейные и гибкие подходы к реализации изменений • Согласование запросов. Комитеты по изменениям CAB, ITEC • Модели изменений • Планирование изменений • Основные активности, методы, техники и взаимосвязи с другими активностями • Особенности управления организационными изменениями • Рабочие процессы организационных изменений • Факторы успеха и метрики • Уровни зрелости практики и рекомендации по совершенствованию	**6**
Модуль 3. Управление релизами (Release management) • Содержание и границы практики • Модели релизов • Ценность для бизнеса • Политики, разработка и планирование процесса • Фазы управления релизами и развертыванием • Модели релизов – модульный, пакетный, в конвейере CI/CD • Рабочий процесс – планирование, сборка релиза • Факторы успеха и метрики • Сложности. Рекомендации по совершенствованию	**4**
Модуль 4. Тестирование и проверка услуги (Service validation and testing) • Цель, содержание и охват практики тестирования и проверки услуги • Валидация услуги. Маркет тесты • Стратегия и объекты тестирования • Типы рисков • Модели тестирования – скриптовое и сценарное • Пирамида тестирования для V-модели и DevOps сред • Типы и алгоритм тестирования • Репетиции и пилоты • Факторы успеха и метрики • Сложности, риски и рекомендации	**4**

Модуль 5. Управление развертыванием (Deployment management) • Цели и содержание практики управления развертыванием • Модели развертывания – от линейных до DevOps • Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами • Подготовка и планирование развертывания • Общая структура развертывания • Ранняя поддержка после развертывания • Факторы успеха и риски	**3**
Модуль 6. Управление активами и конфигурациями • Цели, задачи и охват практики • Содержание процесса • Ценность для бизнеса • Политики, разработка и планирование процесса • Виды деятельности, методы и техники • Взаимодействие с другими процессами • Управление информацией • Критические факторы успеха и показатели • Сложности и риски • Ежедневные активности в рамках эксплуатационных действий	**3**
Модуль 7. Управление Знаниями • Цели, задачи и охват практики • Содержание процесса • Ценность для бизнеса • Политики, разработка и планирование процесса • Виды деятельности, методы и техники • SKMS – система управления знаниями • Взаимосвязи между SKMS, CMS, CMDB • Идентификация, захват и фиксация знаний • Передача знаний • DIKWS структура (данные – информация – знание – мудрость структура) • Определение информационной архитектуры • Создание управляющих процедур • Взаимодействие с другими процессами • Критические факторы успеха и показатели • Сложности и риски и совершенствование • **Резюме по курсу**	**2**
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