

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Поясните понятие ИТ - менеджмента.
2. Перечислите основные объекты ИТ - менеджмента.
3. Что определяет инфраструктура ИТ - предприятия?
4. Чем обусловлены постоянные изменения в ИС предприятий?
5. Поясните понятие "ИТ-сервис".
6. Приведите примеры корпоративных ИТ-сервисов.
7. Перечислите основные характеристики ИТ-сервисов.
8. Как задается характеристика "время обслуживания" для ИТ-сервиса?
9. Как задается характеристика "производительность" для ИТ-сервиса?
10. Почему в организационной структуре службы ИС целесообразно выделять подразделения разработки и сопровождения ИС?
11. Поясните основные функциональные направления службы ИС.
12. Какие факторы влияют на организационную структуру службы ИС?
13. Какая существует связь между функциями службы ИС и параметрами ИТ-сервиса?
14. Какие возможны варианты перехода от функциональной к процессной модели службы ИС предприятия?
15. Какие имеются преимущества использования типовых моделей бизнес-процессов службы ИС?
16. Как характеризуется роль ИС-службы в современном бизнесе?
17. Чем модель ITSM отличается от традиционного функционального подхода к организации ИТ-службы?
18. Перечислите особенности проекта ITIL?

19. Какие разделы управления ИТ-сервисами описаны в текущей версии библиотеки ITIL?
20. Какие направления управления ИТ-услугами описаны в проекте ITIL Refresh?
21. Какие процессы включены в блок поддержки ИТ-сервисов?
22. Какие процессы включены в блок предоставления ИТ-сервисов?
23. Поясните назначение процесса управления инцидентами.
24. Поясните понятие "инцидент".
25. Приведите основные функции процесса управления инцидентами.
26. Поясните назначение процесса управления проблемами.
27. Поясните понятие "проблема".
28. Приведите основные функции процесса управления проблемами.
29. Поясните назначение процесса управления конфигурациями.
30. Поясните понятие "конфигурационная единица".
31. Для чего используется база данных конфигурационных единиц CMDB?
32. Что могут описывать атрибуты конфигурационных единиц в CMDB?
33. Какие важные понятия описываются в спецификации процесса управления конфигурациями?
34. Поясните назначение процесса управления изменениями.
35. Приведите основные функции процесса управления изменениями.
36. Поясните назначение процесса управления релизами.
37. Поясните понятие "релиз".
38. Как классифицируются релизы по показателю масштаба изменений?
39. Приведите основные функции процесса управления релизами.
40. Поясните назначение библиотеки эталонного ПО - DSL.

41. Поясните назначение процесса управления уровнем сервиса.
42. Поясните понятие "соглашение об уровне сервиса - SLA".
43. Приведите основные функции процесса управления уровнем сервиса.
44. Поясните назначение процесса управления мощностями.
45. Приведите основные функции процесса управления мощностями.
46. Поясните назначение процесса управления доступностью.
47. Поясните понятие "доступностью ИТ-сервиса".
48. Приведите основные функции процесса управления доступностью.
49. Поясните назначение процесса управления непрерывностью.
50. Приведите основные функции процесса управления непрерывностью.
51. Поясните назначение процесса управления финансами ИТ-службы.
52. Приведите основные функции процесса управления финансами ИТ-службы.
53. Поясните назначение процесса управления безопасностью.
54. Поясните возможность применения модели ITSM на предприятиях различного размера.
55. Поясните сущность реактивного принципа работы службы ИТ-поддержки
56. Поясните сущность проактивного принципа работы службы ИТ-поддержки.
57. Поясните основное назначение блока процессов "Согласование задач бизнеса и ИТ".
58. Поясните основное назначение блока процессов "Планирование и управление ИТ-сервисами".
59. Поясните основное назначение блока процессов "Разработка и внедрение ИТ-сервисов".

60. Поясните основное назначение блока процессов "Оперативное управление ИТ-сервисами".
61. Поясните основное назначение блока процессов "Обеспечение ИТ-сервисами".
62. Назовите основные стадии внедрения процессного управления ИТ-службы предприятия.
63. Какие процессы внедряются на стадии "Управление ИТ-инфраструктурой"?
64. Какие процессы внедряются на стадии "Управление сервисами"?
65. Какие процессы внедряются на стадии "Управление деловыми характеристиками ИТ"?
66. Как соотносятся модель ITPM (IT Process Model) и библиотека ITIL?
67. Какие группы процессов определены в ITPM?
68. Поясните сущность процесса "Улучшение взаимодействия с клиентами"?
69. Поясните сущность процесса "Обеспечение управленческих систем корпоративной информацией".
70. Поясните сущность процесса "Управление ИТ-инфраструктурой с точки зрения бизнеса".
71. Поясните сущность процесса "Реализация и развертывание решений".
72. Поясните сущность процесса "Обеспечение ИТ-сервисами".
73. Поясните сущность процесса "Поддержка ИТ-сервисов и решений".
74. Поясните сущность процесса "Управление ИТ-ресурсами и ИТ-инфраструктурой".