

Információs rendszerek menedzselése (INMV321, ILMV321, INOV202)

ellenőrző kérdések

1. Az IT, mint az üzleti célok elérésének sikerkomponense.
2. Az IT infrastruktúra könyvtár (ITIL) kialakulása, státusza (elérhetőség, „legjobb gyakorlat”, „de facto” szabvány, minőség alapú megközelítés).
3. Az IT infrastruktúra könyvtár szerkezetének kialakulása, folyamatok, könyvek, „puzzle” diagram.
4. A *konfigurációkezelés* és kapcsolatai, a konfigurációs adatbázis (CMDB), konfigurációs elem (CI).
5. A *változáskezelés* és kapcsolatai, a tanácsadó testület (CAB) szerepe.
6. A *kiadáskezelés* és kapcsolatai.
7. Az *incidenskezelés* és kapcsolatai.
8. A problémakezelés és kapcsolatai.
9. Az ügyfélszolgálat (service desk) szerepe és jelentősége.
10. Az ügyfélszolgálat létrehozásának kérdései.
11. A szolgáltatási szint menedzselése (SLM), szolgáltatási szint- (SLA) és működési szint (OLA) megállapodások.
12. A kapacitások kezelése és kapcsolataik.
13. Az IT szolgáltatások pénzügyi menedzselése.
14. Elérhetőségkezelés.
15. A szolgáltatások folytonosságának menedzselése.
16. Az ügyfélkapcsolatok menedzselése (CRM).
17. Az ICT infrastruktúra menedzselése.
18. Alkalmazáskezelés (SLC, HLC, oktatás, stb..).
19. Biztonsági kérdések menedzselése. (Security)
20. A környezeti infrastruktúra kezelése.
21. Projekt menedzsmet, a projekt szemlélet szerepe, PRINCE2