

# Структура Учебника 4CIO - 4

- **5. Управление процессами**
- 5.1. IT-Governance
- 5.2. Архитектура и стратегическое планирование
- 5.3. Управление ИТ-услугами
  - 5.3.1. ITSM (ITIL, MOF, и т.д.)
  - 5.3.2. Управление инцидентами
  - 5.3.3. Управление проблемами
  - 5.3.4. Управление конфигурациями
  - 5.3.5. Управление изменениями
  - 5.3.6. Управление доступностью
  - 5.3.7. Непрерывность ИТ-услуг (BCP, DRP)
  - 5.3.8. Служба поддержки (Help Desk)
  - 5.3.9. SLA
- 5.4. Методика расчета стоимости ИТ. ROI & TCO
- 5.5. Бюджетирование
- 5.6. Управление рисками
- 5.7. ИТ-стандарты (ISO 20000 и пр.)