

## **Вопросы для самопроверки по курсу Управление ИТ сервисами и контентом**

1. ИТ-сервисы предприятия  
Сформулируйте Понятие ИТ-сервиса,  
Приведите классификацию сервисов,  
Опишите жизненный цикл сервиса.  
Назовите основные черты Функциональные области использования ИТ-сервисов на предприятиях.  
Назовите основные черты Сервис-ориентированной архитектуры (SOA).
  
2. ITIL/ITSM - концептуальная основа процессов ИС-службы  
Опишите библиотека ITIL.  
Нарисуйте структуру ITIL.  
Приведите примеры использования ITIL для обеспечения качества ИТ-сервисов  
Каким образом библиотека ITIL позволяет повысить степень удовлетворенности пользователей.  
В чем состоят особенности управление ИТ-сервисами на основе клиентоориентированного подхода ITSM
  
3. ИТ-сервисы и аутсорсинг  
Что такое ИТ-аутсорсинг, понятие и виды аутсорсинга.  
Назовите процессы поддержки и предоставления ИТ-сервисов.  
Особенности соглашение об уровне обслуживания (SLA).  
Опишите ключевые показатели эффективности (KPI).
  
4. Модели предоставления ИТ-сервисов  
Что такое облачные вычисления (Cloud Computing)?  
Опишите модель Software as a service – программное обеспечение как услуга,  
Опишите модель Infrastructure as a Service – инфраструктура как услуга,  
Опишите модель Platform as a Service – платформа как услуга
  
5. Понятие и структура контента предприятия  
Сформулируйте понятие контента.  
Перечислите источники и структура контента.  
Какие требования предъявляются к контенту  
Назовите методы управления контентом.  
Опишите влияние контента на эффективность деятельности предприятия.  
В чем состоит обеспечение правовой защиты контента?
  
6. Веб-контент  
Что такое Веб-контент?  
Как Веб-контент используется на предприятии.  
Назовите базовые сервисы и технологии сети Интернет.  
Как произвести поиск и анализ веб-контента?  
Какие ресурсы сети Интернет можно использовать как источник веб-контента?  
Приведите классификацию интернет-ресурсов.  
Каково влияние глобализации экономики на требования к веб-контенту
  
7. Управление контентом на предприятии  
Что такое Контент–менеджмент, его цели и задачи.

Что такое контент-модель предприятия?

Каковы этапы создания и использования контента.

Дайте определение понятиям Персонализация и Кастомизация, какова их роль в маркетинге.

Какие используются методы для влияния на лояльность клиентов?

Что такое Контент–инжиниринг. Основные подходы.

Какова специфика бизнес-контента?

Дайте определение понятию Интернет–мерчандайзинг

## 8. Создание и управление контентом на основе CMS

Что такое CMS, приведите классификацию этих программных продуктов.

Какие услуги предлагают клиентам CMS?

Какие основные требования к CMS обычно предъявляют коммерческие предприятия?

Каковы основные принципы администрирования сайтов, созданных на CMS?

В чем состоят преимущества и недостатки бесплатных CMS?

Перечислите основные блоки структуры магазина, предлагаемые CMS?

Как поменять структуру магазина?

Какие интерактивные элементы предлагают бесплатные CMS?

Как произвести смену дизайна на CMS?

Как установить скидку на продукты магазина?

Как изменить валюту?

Как настроить сайт для оптимизации его контента под поисковые системы?

Как вставить карту Яндекс для раздела меню Контакты?

Концепция управления взаимоотношениями с клиентами.

Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM).

Структура и основные модули системы.

База данных, как ядро CRM-системы.

Примеры CRM систем (клиентские CRM и CRM на основе SaaS).

Критерии выбора CRM систем