

## Program szkoleniowy

Szkolenie: ITIL – przygotowanie do certyfikatu ITIL Foundation Certification in IT Service Management

Trener: **Robert Waligórski**

Czas: **godz. szkoleniowa** [1 godz. szkol. = 60 min] 16h

Termin:

Miejsce:

Temat sesji oraz zagadnienia	Narzędzia/ Metody nauczania
<p><b>Wprowadzenie:</b> przywitanie, poznanie trenera i grupy, omówienie tematu, zebranie oczekiwań, omówienie zasad pracy wprowadzenie w temat zajęć</p>	<p>Sprawdzanie wiedzy – testy i quizy</p> <p>Wypowiedzi uczestników, ćwiczenie pobudzające</p>
<p><b>1. Strategia Usług (ang. Service Strategy).</b> - Zarządzanie strategiczne usługami informatycznymi (ang. Strategy Management for IT Services). - Zarządzanie finansowe dla usług IT (ang. Financial Management for IT Services). - Zarządzanie portfelem usług (ang. Service Portfolio Management). - Zarządzanie popytem (ang. Demand Management). - Zarządzanie relacjami z biznesem (ang. Business Relationship Management).</p> <p><b>2. Projektowanie Usług (ang. Service Design).</b> - Koordynacja projektowania (ang. Design Coordination). - Zarządzanie katalogiem usług (ang. Service Catalogue Management). - Zarządzanie poziomem świadczenia usług (ang. Service Level Management). - Zarządzanie dostępnością (ang. Availability Management). - Zarządzanie potencjałem wykonawczym (ang. Capacity Management). - Zarządzanie ciągłością świadczenia usług IT (ang. IT Service Continuity Management (ITSCM)). - Zarządzanie bezpieczeństwem informacji (ang. Information Security Management). - Zarządzanie dostawcami (ang. Supplier Management).</p> <p><b>3. Przekazanie Usług (ang. Service Transition).</b> - Planowanie i wsparcie przekazania (ang. Project Management). - Zarządzanie zmianą (ang. Change Management). - Zarządzanie zasobami i konfiguracją usług (ang. Service Asset and Configuration Management). - Zarządzanie wydaniem i wdrożeniami (ang. Release and Deployment Management). - Walidacja i testowanie (ang. Service Validation and Testing). - Ocena zmiany (ang. Change Evaluation). - Zarządzanie wiedzą (ang. Knowledge Management).</p> <p><b>4. Eksploatacja Usług (ang. Service Operation).</b> - Zarządzanie zdarzeniami (ang. Event Management). - Zarządzanie incydentami (ang. Incident Management). - Realizacja wniosków (ang. Request Fulfilment). - Zarządzanie problemami (ang. Problem</p>	<p>Mini wykłady, rozmowy z uczestnikami, dyskusje, praca na materiałach od trenera</p>

<p>Management). - Zarządzanie uprawnieniami dostępu (ang. Access Management). - Funkcja Service Desk (ang. Service Desk). - Zarządzanie wsparciem technicznym (ang. Technical Management). - Zarządzanie eksploatacją systemów informatycznych (ang. IT Operations Management). - Zarządzanie aplikacjami (ang. Application Management).</p> <p><b>5. Ustawiczne Doskonalenie Usług (ang. Continual Service Improvement).</b></p> <p>- Siedmiostopniowy proces doskonalenia (ang. Seven-step Improvement Proces).</p> <p><b>6. Procesy świadczenia usług.</b></p> <p>- Wymagania - faza ta, polega na zbieraniu wymagań dotyczących danej aplikacji (np. za pomocą metody Epic). - Projektowanie - w tej fazie należy określić funkcje, które mają być realizowane przez aplikację w celu zaspokojenia wymagań biznesowych. - Wykonanie i testy - jest to budowanie aplikacji, jej testowanie oraz przygotowanie modelu operacyjnego dla aplikacji. - Wdrożenie - w fazie czwartej następuje wprowadzenie nowego modelu operacyjnego do istniejącego środowiska IT, a także przekazanie aplikacji użytkownikowi. - Użytkowanie aplikacji - to świadczenie usług z wykorzystaniem wdrożonej aplikacji. - Optymalizacji - polega na monitorowaniu i analizie wykorzystania aplikacji oraz określaniu co należy usprawnić.</p> <p><b>7. ITIL a inne standardy.</b></p> <p>- Międzynarodowy standard ISO/IEC 20000. Polska wersja tego standardu - PN-ISO/IEC 20000.</p>	
<p><b>Zakończenie:</b></p> <p>Podsumowanie, nawiązanie do oczekiwań, ew. wręczenie certyfikatów, podziękowanie za udział w zajęciach</p>	<p>Test wiedzy – końcowy, egzamin, Rozmowa</p>

Cele szkoleniowe:

**Cel Edukacyjny:** Celem szkolenia jest przygotowanie Uczestników do skutecznego zarządzania usługami informatycznymi w przedsiębiorstwach, zgodnie z najlepszymi praktykami biznesowymi, opisanymi w metodologii ITIL®. Na szkoleniu Uczestnicy zapoznają się z pojęciami, poznają wybrane modele oraz koncepcje stosowane w ITIL®

**W obszarze wiedzy:** uczestnik po ukończeniu szkolenia będzie wiedział jak zarządzać usługami, jak wygląda cykl życia usług, jak projektować, przekazywać i eksploatować usługi, będzie potrafił planować i doskonalić wewnętrzne procesy w działach informatyki oraz przedsiębiorstwach świadczących usługi IT, a także będzie potrafił zarządzać cyklem życia usługi informatycznej. Zdobędzie wiedzę na temat modeli, koncepcji i pojęcia z obszaru zarządzania usługami IT.

**W obszarze umiejętności:** uczestnicy nabędą umiejętności sprawności w wykorzystaniu praktyk ITIL, zostaną przygotowani do egzaminu ITIL Foundation, dowiedzą się jak prawidłowo dokonywać oceny jakości dostarczanych przez siebie produktów i usług w aspekcie merytorycznym.

W obszarze kompetencji: uczestnicy dzięki szkoleniu będą gotowi do samodzielnego poszukiwania rozwiązań podnoszących jakość realizowanych przez siebie zadań oraz zwiększających ich efektywność. Nabyte w trakcie szkolenia umiejętności przysłużą się sprawniejszym i efektywniejszym przebiegiem poszczególnych etapów procesu zarządzania usługami informatycznymi w firmie.

Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

Uczestnik został przygotowany do skutecznego zarządzania usługami informatycznymi w przedsiębiorstwach, zgodnie z najlepszymi praktykami biznesowymi, opisanymi w metodologii ITIL®. Po szkoleniu Uczestnik

- zna pojęcia, wybrane modele oraz koncepcje stosowane w ITIL®
- posiada wiedzę z systemu wartości usługi
- zna zasady praktyk zdefiniowanych w bibliotece ITIL®
- wie i rozumie pryncypia, kluczowe pojęcia i wymiary zarządzania usługami,
- nabył umiejętność sprawności w wykorzystaniu praktyk ITIL,
- został przygotowany do egzaminu ITIL® Foundation,
- potrafi zarządzać zmianą organizacyjną,
- potrafi zarządzać incydentami
- potrafi zarządzać zasobami IT
- potrafi monitorować i zarządzać zdarzeniami
- potrafi prawidłowo dokonywać oceny jakości dostarczanych przez siebie produktów i usług w aspekcie merytorycznym.

Uczestnik nabył kompetencje, dzięki którym jest gotowy do samodzielnego poszukiwania rozwiązań podnoszących jakość realizowanych przez siebie zadań oraz zwiększających ich efektywność. Nabyte w trakcie szkolenia umiejętności przysłużą się sprawniejszym i efektywniejszym przebiegiem poszczególnych etapów procesu zarządzania usługami informatycznymi w firmie.