

Kod szkolenia: **HF412S**

Tytuł szkolenia: **Wprowadzenie do Zarządzania Usługami w Oparciu o Bibliotekę ITIL®**

ITIL®Service Management Awareness

Dni: 1



Opis:

Jednodniowy kurs oferujący ogólne wprowadzenie do zarządzania usługami informatycznymi z możliwością włączenia elementów nauki praktycznej. Seminarium Service Management Awareness daje ogólny pogląd na zarządzanie usługami w oparciu o zalecenia ITIL (IT Infrastructure Library). Wskazuje ponadto atuty wprowadzenia ITSM. Jest to idealny kurs zarówno dla pracowników, którzy zetknęli się już z zarządzaniem usługami informatycznymi, jak i dla tych, dla których jest to zupełna nowość. Umożliwia im ogólne zapoznanie się z korzyściami, jakie niesie wdrożenie zarządzania usługami.

Adresaci szkolenia:

Seminarium jest przeznaczone dla stosunkowo szerokiej grupy uczestników. Do wstępnego zapoznania się z zarządzaniem usługami może posłużyć pracownikom działów wdrażania lub projektowania.

Kurs może być także przydatny dla kadry kierowniczej, której członkowie pragną ogólnie, lecz w sposób uporządkowany zapoznać się z zarządzaniem usługami informatycznymi.

Cel szkolenia:

Seminarium ITIL Service Management Awareness to doskonała okazja dla pracowników i kadry kierowniczej wszystkich szczebli, którzy powinni ogólnie zapoznać się z procesami ITIL i korzyściami, jakie mogą one przynieść przedsiębiorstwu. Umożliwia ono również uzyskanie opinii szerokiego grona słuchaczy na temat aktualnych lub proponowanych projektów ITIL. Udział w seminarium umożliwi uczestnikom:

- poznanie modelu zarządzania usługami informatycznymi opartymi na metodyce ITIL w stopniu umożliwiającym dyskusję na temat możliwości jego wykorzystania w ich

przedsiębiorstwach;

- podejmowanie na wysokim szczeblu decyzji o wprowadzeniu lub niewprowadzaniu modelu ITIL;

Wymagania:

Podstawowa wiedza z dziedziny informatyki może być przydatna, ale nie jest konieczna.

Informacje dodatkowe:

Szkolenie może być zrealizowane w języku polskim lub angielskim.

Uczestnicy otrzymują akredytowane materiały szkoleniowe w języku angielskim.

Program szkolenia:

- Wprowadzenie do zarządzania usługami informatycznymi i platformy ITIL.
- Service Desk: zarządzanie incydentami, zarządzanie problemami, zarządzanie konfiguracją, zarządzanie zmianą, zarządzanie wersjami, zarządzanie poziomem usług, zarządzanie dostępnością usług, zarządzanie potencjałem, zarządzanie finansami, zarządzanie ciągłością usług informatycznych.
- Planowanie sesji z uwzględnieniem elementów teorii z powyższych dyscyplin.
- Sesje przeglądowe, które pozwalają zrozumieć wiedzę uzyskaną w trakcie sesji interaktywnych.
- Zdobyta wiedza.
- Dalsza edukacja.
- Zrozumienie, w jaki sposób zarządzanie usługami ułatwia dostosowanie procesów informatycznych do celów biznesowych.
- Dostrzeżenie korzyści, jakie mogą uzyskać stosując metodykę ITIL w rzeczywistym, interaktywnym środowisku.
- Dyskusowanie na temat różnych możliwości dalszego rozwoju.
- Przedstawienie dyscyplin ITIL (ich celów, koncepcji oraz związanych z nimi korzyści).
- Wprowadzenie do przygotowanej przez HP symulacji wysokiej wydajności.
- Interaktywne sesje „wyścigów”, w trakcie których planowanie wykorzystywane jest do symulacji i doskonalenia działalności przedsiębiorstwa.
- Wnioski.
- Potencjalne problemy i przemyślenia.

