

Kod szkolenia: **HF427S**

Tytuł szkolenia: **ITIL® Service Offerings and Agreement (SO&A)**

Dni: 5



Opis:

Ten 5-dniowy kurs koncentruje się na omówieniu terminologii, procesów, ról, funkcji i działań dotyczących fazy projektowania usług należącej do procesu zarządzania usługami informatycznymi, w oparciu o wersję 3 biblioteki infrastruktury informatycznej (ITIL). Kurs stanowi jeden z czterech opartych na rolach modułów "Capability Stream" (Możliwości usług). Każdy z nich oferuje rzetelną wiedzę dotyczącą najlepszych praktyk metodologii ITIL. Seria Capability Stream zainteresuje uczestników chcących uzyskać certyfikat, który potwierdza dogłębne zrozumienie biblioteki ITIL®, ze szczególnym uwzględnieniem działań i realizacji procesów w całym cyklu życia usługi.

Adresaci szkolenia:

Certyfikat ITIL® w zakresie Service Offerings and Agreement (tworzenia ofert usług oraz umów) jest przeznaczony dla:

- osób posiadających certyfikat V3 ITIL Foundation w zakresie zarządzania usługami lub certyfikat V3 Foundation Bridge, które chcą uzyskać certyfikat ITIL wyższego poziomu;
- osób, które chcą poznać procesy tworzenia ofert usług i umów zgodnie z metodyką ITIL® oraz możliwości ich zastosowania w celu podwyższenia jakości pomocy technicznej do usług informatycznych w przedsiębiorstwie;
- informatyków pracujących w przedsiębiorstwach, które wdrożyły dostosowane procedury ITIL®, którzy wymagają szkolenia w zakresie trwającego programu udoskonalania usług umożliwiającego uczestnictwo w tym programie;
- pracowników operacyjnych zajmujących się zarządzaniem ofertą usług, zarządzaniem katalogiem usług, zarządzaniem poziomem usług, zarządzaniem popytem, zarządzaniem dostawcami, zarządzaniem finansami oraz zarządzaniem relacjami biznesowymi, którzy chcą rozszerzyć posiadane, oparte na rolach możliwości. Może to dotyczyć w szczególności informatyków, kierowników przedsiębiorstwa i właścicieli procesów biznesowych.

Wymagania:

- 2–4 lata doświadczenia zawodowego w zarządzaniu usługami informatycznymi.
- Co najmniej jeden z poniższych certyfikatów:
 - ITIL® V3 Foundation Certificate in IT Service Management;
 - ITIL® V2–V3 Foundation Bridge Certificate.

Zakłada się, że uczestnicy przeczytają pięć podstawowych publikacji ITIL w zakresie zarządzania usługami w całym cyklu ich eksploatacji.

Kandydaci podchodzący do egzaminu powinni mieć świadomość, że wymaganych jest co najmniej 12 godzin nauki indywidualnej.

Informacje dodatkowe:

Szkolenie może być zrealizowane w języku polskim lub angielskim.

Uczestnicy otrzymują akredytowane materiały szkoleniowe w języku angielskim.

Program szkolenia:

Po ukończeniu tego kursu oraz zaliczeniu komponentów egzaminacyjnych związanych z niniejszym certyfikatem uczestnicy mogą oczekiwać uzyskania kompetencji w następujących obszarach:

- proces zarządzania ofertą usług, który zapewnia dokumentację obecnych i potencjalnych usług pod kątem biznesowym;
- proces zarządzania poziomem usług, który obejmuje ustalenie struktury umów SLA oraz zapewnienie obecności struktury ich wsparcia;
- proces zarządzania dostawcami, który obejmuje działania dotyczące zarządzania umowami i ma na celu odpowiednie zarządzanie partnerami oraz dostawcami;
- specjaliści ds. współpracy biznesowej, którzy są odpowiedzialni za reprezentowanie klientów oraz zapewnienie realizacji odpowiednich potrzeb przez katalog i ofertę usług;
- typowe działania dotyczące eksploatacji usług związane z tworzeniem ofert usług i umów;
- role i obowiązki dotyczące tworzenia ofert usług i umów;
- wyzwania, najważniejsze czynniki konieczne do osiągnięcia sukcesu i zagrożenia w procesie ustawicznego doskonalenia usług obecne w wyniku obowiązujących ofert usług i umów;
- procesy zarządzania usługami w praktyce w całym cyklu życia usług w zakresie tworzenia ofert usług oraz umów;
- proces zarządzania katalogiem usług, który obejmuje tworzenie katalogu usług i jego dokumentowanie z punktu widzenia technicznego i biznesowego;
- proces zarządzania popytem, który umożliwia określenie wzorca aktywności biznesowej umożliwiającego wdrożenie stosownej strategii;

- proces zarządzania finansami, który umożliwia poznanie wartości usług oraz zarządzanie wszystkimi czynnikami finansowymi;
- działania operacyjne dotyczące procesów stanowiących część innych faz cyklu życia, np. zarządzanie incydentami i zmianami;
- organizacja procesu eksploatacji usług z uwzględnieniem funkcji wykonywanych w ramach tworzenia ofert usług i umów;
- zagadnienia dotyczące technologii oraz wdrażania.

Ponadto uczestnicy zdobędą wiedzę konieczną do przygotowania się do egzaminu certyfikacyjnego ITIL z zakresu tworzenia ofert usług i umów (ITIL Certificate in Service Offerings and Agreement), który jest przeprowadzany przez organizacje EXIN, ISEB oraz APM Group. Zdobywanie niniejszego certyfikatu oznacza uzyskanie 4 punktów w procesie przyznawania certyfikatów ITIL V3.

