

Kod szkolenia: **HF428S**

Tytuł szkolenia: **ITIL® Operational Support and Analysis (OS&A)**

Dni: 5



Opis:

Ten 5-dniowy kurs koncentruje się na omówieniu terminologii, procesów, ról, funkcji i działań dotyczących fazy eksploatacji usług należącej do procesu zarządzania usługami informatycznymi, w oparciu o 3 wersję 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 procedur biblioteki ITIL. Seria „Możliwości usług” 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:

Informatycy, którzy chcą poznać procesy wsparcia operacyjnego i analizy oraz możliwości ich zastosowania (Operational Support and Analysis) w celu podwyższenia jakości pomocy technicznej do usług informatycznych w przedsiębiorstwie. Pracownicy operacyjni zaangażowani w działania dotyczące następujących procesów i/lub funkcji: zarządzanie zdarzeniami, zarządzanie incydentami, realizacja wniosków, zarządzanie problemami, zarządzanie dostępem, stanowiska pomocy, zarządzanie techniczne, zarządzanie eksploatacją IT oraz zarządzanie aplikacjami.

Wymagania:

- 2–4 lata doświadczenia zawodowego w zarządzaniu usługami informatycznymi.
- Co najmniej jeden z poniższych certyfikatów:
 - Certyfikat ITIL Foundation in IT Service Management przez co najmniej 1 rok (Certyfikat ITIL Version 3 Foundation lub ITIL Version 2 Foundation i ITIL V3 Foundation Bridge),
 - Certyfikat ITIL Service Desk, Incident and Problem Management Practitioner,
 - Certyfikat ITIL Incident Management Practitioner,
 - Certyfikat ITIL Problem Management Practitioner.

Zakłada się, że uczestnicy przeczytają następujące podstawowe publikacje ITIL w zakresie zarządzania usługami w całym cyklu ich eksploatacji:

- Service Strategy (Strategia usług),
- Service Design (Projektowanie usług),
- Service Transition (Przekazanie usług),
- Service Operation (Eksploatacja usług),
- Continual Service Improvement (Ustawiczne doskonalenie usług)

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:

- Waga koncepcji zarządzania usługami w praktyce;
- Sposoby wykorzystania procesów, działań oraz funkcji wsparcia operacyjnego i analizy zgodnych z metodologią ITIL do osiągnięcia sprawności operacyjnej;
- Metody pomiaru procesów oraz funkcji wsparcia operacyjnego i analizy zgodnych z metodologią ITIL;
- Zagadnienia dotyczące technologii oraz wdrażania, a także wyzwania, najważniejsze czynniki konieczne do odniesienia sukcesu oraz zagrożenia dotyczące wsparcia operacyjnego i analizy zgodnych z metodologią ITIL;
- Działania, metody i funkcje stosowane w każdym procesie wsparcia operacyjnego i analizy zgodnym z metodologią ITIL;
- Interakcje pomiędzy procesami wsparcia operacyjnego i analizy zgodnymi z metodologią ITIL a innymi procesami obecnymi w cyklu życia;
- Związek zarządzania informacjami z procesami wsparcia operacyjnego i analizy zgodnymi z metodologią ITIL;

Ponadto uczestnicy zdobędą wiedzę konieczną do przygotowania się do egzaminu certyfikacyjnego ITIL z zakresu Operational Support and Analysis (wsparcia operacyjnego i analizy) który jest przeprowadzany przez organizacje EXIN, ISEB oraz APM Group. Zdobycie niniejszego certyfikatu oznacza uzyskanie 4 punktów w procesie przyznawania certyfikatów ITIL V3.

