

Kod szkolenia: **HF429S**

Tytuł szkolenia: **ITIL® Release, Control and Validation (RC&V)**

Dni: 5



Opis:

Ten 5-dniowy kurs koncentruje się na omówieniu terminologii, procesów, ról, funkcji i działań dotyczących fazy przekazania usług należącej do procesu zarządzania usługami informatycznymi, w oparciu o 3 wersję metodologii 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 metodologii 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, konsultanci, dyrektorzy, którzy chcą poznać procesy wersjonowania, kontroli i weryfikacji oraz możliwości ich zastosowania w celu podwyższenia, jakości pomocy technicznej do usług informatycznych w przedsiębiorstwie. Pracownicy operacyjni zaangażowani w działania dotyczące następujących procesów i/lub funkcji: zarządzanie zmianami, zarządzanie wersjami i wdrożeniami, weryfikacja i testowanie usług, zarządzanie komponentami usług i konfiguracją, realizacja wniosków, ocena usług oraz zarządzanie wiedzą.

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).

Informacje dodatkowe:

Szkolenie może być zrealizowane w języku polskim lub angielskim.

Uczestnicy otrzymują akredytowane materiały szkoleniowe w języku angielskim.

Program szkolenia:

- Działania, metody i funkcje stosowane w każdym procesie wersjonowania, kontroli i weryfikacji zgodnym z metodologią ITIL, a także role i obowiązki w poszczególnych procesach;
- Waga możliwości procesu wersjonowania, kontroli i weryfikacji dla pomyślnego przekazania usług;
- Ustawiczne doskonalenie usług jako rezultat procesów i funkcji wersjonowania, kontroli i weryfikacji zgodnych z metodologią ITIL;
- Sposób wykorzystania zarządzania wiedzą do zwiększenia możliwości w zakresie wspierania procesu podejmowania decyzji oraz bieżącego świadczenia usług;
- Interakcje pomiędzy procesami wersjonowania, kontroli i weryfikacji zgodnymi z metodologią ITIL a innymi procesami obecnymi w cyklu życia;
- Zagadnienia dotyczące technologii oraz wdrażania, a także wyzwania, najważniejsze czynniki konieczne do odniesienia sukcesu oraz zagrożenia dotyczące wersjonowania, kontroli i weryfikacji zgodnych z biblioteką ITIL;

Ponadto uczestnicy zdobędą wiedzę konieczną do przygotowania się do egzaminu certyfikacyjnego ITIL z zakresu wersjonowania, kontroli i weryfikacji (ITIL Certificate in Release, Control and Validation), który jest przeprowadzany przez organizacje EXIN, ISEB oraz APM Group. Zdobycie niniejszego certyfikatu oznacza uzyskanie 4 punktów w procesie przyznawania certyfikatów ITIL V3.

