

Kod szkolenia: **ITIL/F**

Tytuł szkolenia: **ITIL® Foundation - szkolenie**

Dni: 3



Opis:

Trzydniowy kurs wprowadzający w problematykę zarządzania usługami informatycznymi (IT Service Management — ITSM) w oparciu o najnowszą, trzecią wersję biblioteki ITIL (IT Infrastructure Library). Uczestnicy poznają cały cykl zarządzania usługami ITIL®, od budowania strategii usług, poprzez ich tworzenie i wdrażanie aż do utrzymywania i ciągłego udoskonalania. W ramach szkolenia prezentowany jest także zestaw specyficznych przedsięwzięć organizacyjnych, które dają klientom korzyści w formie usług.

Adresaci szkolenia:

Wszyscy pracownicy działów IT, administratorzy systemów i sieci, menedżerowie i członkowie wyższej kadry kierowniczej odpowiedzialni za usługi informatyczne w przedsiębiorstwie.

Informacje dodatkowe:

Szkolenie może być zrealizowane w języku polskim lub angielskim.

Uczestnicy otrzymują akredytowane materiały szkoleniowe w języku angielskim.

Program szkolenia:

Podczas zajęć przedstawiane są zagadnienia dotyczące zarządzania usługami informatycznymi (IT Service Management — ITSM) zgodnie z najlepszymi praktykami ITIL®-a. Omawiany jest zestaw procedur służących opracowywaniu infrastruktury informatycznej. Uczestnicy zdobywają wiedzę niezbędną do otrzymania certyfikatu Foundation Certificate w dziedzinie zarządzania usługami informatycznymi. Główne elementy szkolenia to interaktywna symulacja działania organizacji IT oraz omówienie poniższych

zagadnień:

1. Dzień 1

- Zarządzanie usługami i ITIL
- IT Service Management practice
- Cykl życia usług w podejściu ITIL
- Strategia usług (Service Strategy/ SS)
- Projektowanie usług (Service Design/ SD)

2. Dzień 2

- Projektowanie usług cd (Service Design/ SD)
- Przekazywanie usług (Service Transition/ ST)

3. Dzień 3

- Eksploatacja usług (Service Operation/ SO)
- Proces ustawicznego doskonalenia (Continual Service Improvement/ CSI)

