

ITIL® 4 Foundation

Standard



2 DNI

spotkań po 8h



SPOTKANIA

w formie online od 9 do 17

KATEGORIA

Zarządzanie Projektami

WARSZTAT PRAKTYCZNY

- 1 **Wprowadzenie**
- 2 **Kluczowe koncepcje zarządzania usługami**
 - a. Wartość i jej tworzenie
 - b. Organizacje, dostawcy usług, konsumenci usług i inni interesariusze
 - c. Produkty, a usługi
 - d. Model relacji usługowych
 - e. Wartość: rezultaty, koszty i ryzyka
- 3 **Cztery wymiary zarządzania usługami**
 - a. Organizacje i ludzie
 - b. Informacja i technologia
 - c. Partnerzy i dostawcy
 - d. Strumienie wartości i procesy
- 4 **System wartości usługi**
 - a. Szansa, popyt i wartość
 - b. Zasady przewodnie ITIL
 - c. Nadzór
 - d. Łańcuch wartości usługi
 - e. Ciągłe doskonalenie
 - f. Praktyki
- 5 **Ogólne praktyki zarządzania**
 - a. Zarządzanie architekturą
 - b. Ciągłe doskonalenie
 - c. Zarządzanie bezpieczeństwem informacji
 - d. Zarządzanie wiedzą
 - e. Mierzenie i raportowanie
 - f. Zarządzanie zmianą organizacyjną
 - g. Zarządzanie portfelem
 - h. Zarządzanie projektem
 - i. Zarządzanie relacjami
 - j. Zarządzanie ryzykiem
 - k. Zarządzanie finansowe usługami
 - l. Zarządzanie strategiczne
 - m. Zarządzanie dostawcami
 - n. Zarządzanie pracownikami i talentami

- 7 **Praktyki zarządzania usługami**
 - a. Zarządzanie dostępnością
 - b. Analiza biznesowa
 - c. Zarządzanie potencjałem wykonawczym i wydajnością
 - d. Kontrola zmian
 - e. Zarządzanie incydentami
 - f. Zarządzanie zasobami IT
 - g. Monitorowanie i zarządzanie zdarzeniami
 - h. Zarządzanie problemami
 - i. Zarządzanie wydaniem
 - j. Zarządzanie katalogiem usług
 - k. Zarządzanie konfiguracją usług
 - l. Zarządzanie ciągłością działania usług
 - m. Projektowanie usług
 - n. Centrum obsługi użytkowników (service desk)
 - o. Zarządzanie poziomem świadczenia usług
 - p. Zarządzanie wnioskami o usługę
 - q. Walidacja i testowanie usług

- 7 **Techniczne praktyki zarządzania**
 - a. Zarządzanie wdrożeniami
 - b. Zarządzanie infrastrukturą i platformą
 - c. Rozwój i zarządzanie oprogramowaniem

- 8 **Omówienie próbnych pytań egzaminacyjnych**

Masz pytania?

SKONTAKTUJ SIĘ Z NASZYM SPECJALISTĄ DS. OBSŁUGI KLIENTA



Daniel Maczurek

Koordynator klientów indywidualnych

+48 535 496 651

daniel.maczurek@testuj.pl



Patrycja Jasińska

Koordynator klientów indywidualnych

+48 531 255 112

patrycja.jasinska@testuj.pl