

# Tytuł szkolenia: ITIL® 2011 Foundation

## Kod szkolenia: ITIL-FOUNDATION

### Wprowadzenie

Najlepsze praktyki ITIL® (*Information Technology Infrastructure Library*) podejście do zarządzania usługami IT stworzone i rozwijane na zlecenie rządu Wielkiej Brytanii. Stanowi kompletny zbiór najlepszych praktyk zarządzania usługami IT, jak również platformę komunikacji w relacjach IT – biznes. Jest najbardziej popularnym rozwiązaniem, stosowanym w wielu przedsiębiorstwach i organizacjach na całym świecie. Wielkość przedsiębiorstwa, jego struktura organizacyjna, charakter prowadzonej działalności, czy stosowane technologie w żaden sposób nie ograniczają stosowania ITIL.

**Od razu po odbyciu szkolenia jest możliwość uczestnictwa w egzaminie certyfikującym w naszym ośrodku za dodatkową opłatą**

### Adresaci szkolenia

Szkolenie przeznaczone jest dla wszystkich zainteresowanych podejściem do zarządzania usługami IT zgodnym z najlepszymi praktykami ITIL® 2011. Tematyka szkolenia jest tak dobrana by każdy uczestnik bez względu na posiadany poziom wiedzy, doświadczenie, czy zajmowane stanowisko poznał i zrozumiał podstawy zarządzania zgodnego z ITIL.

Do udziału w szkoleniu nie jest konieczne spełnianie jakichkolwiek wymagań. Wystarczy ogólna orientacja w branży IT. Dla szkoleń przygotowujących do egzaminu w j. angielskim niezbędna jest przynajmniej bierna znajomość tego języka, umożliwiająca czytanie i rozumienie treści materiałów.

### Cel szkolenia

Szkolenie dostarcza wiedzy niezbędnej do zdania egzaminu ITIL Foundation + Akredytowany egzamin certyfikacyjny, porusza również kwestie praktycznego stosowania rozwiązań zarządczych w IT.

### Czas i forma szkolenia

- 21 godzin (3 dni x 7 godzin), w tym wykłady i warsztaty praktyczne.

### Plan szkolenia

1. Podstawy zarządzania usługami IT
  - a. Wprowadzenie
  - b. Historia ITIL®
  - c. Cykl życia usługi
2. Strategia usług (Service Strategy)
  - a. Cele i zadania Strategii usług
  - b. Wartość usługi, użyteczność, gwarancja
  - c. Portfel usług
  - d. Procesy Strategii usług:
    - i. Zarządzanie portfelem usług
    - ii. Zarządzanie finansowe dla usług IT
    - iii. Zarządzanie popytem
    - iv. Zarządzanie relacjami z biznesem
3. Projektowanie usług (Service Design)
  - a. Cele i zadania Projektowania usług
  - b. Aspekty projektowania
  - c. Pakiet projektu usługi SDP
  - d. Zarządzanie ryzykiem
  - e. Umowy i kontrakty SLA, OLA, UC
  - f. Procesy Projektowania usług

- i. Zarządzanie poziomem świadczenia usług
  - ii. Zarządzanie katalogiem usług
  - iii. Zarządzanie dostępnością
  - iv. Zarządzanie potencjałem wykonawczym
  - v. Zarządzanie bezpieczeństwem informacji
  - vi. Zarządzanie ciągłością działania usług IT
  - vii. Zarządzanie dostawcami
  - viii. Koordynacja projektowania
4. Przekazanie usług (Service Transition)
- a. Cele i zadania Przekazania usług
  - b. Narzędzia wspierające przekazanie usług: CMS, SKMS
  - c. Procesy Przekazania usług:
    - i. Zarządzanie zmianą
    - ii. Zarządzanie zasobami i konfiguracją usług
    - iii. Zarządzanie wydaniem i wdrożeniami
    - iv. Planowanie i wsparcie przekazania
    - v. Zarządzanie wiedzą
5. Eksploatacja usług (Service Operation)
- a. Cele i zadania Eksploatacji usług
  - b. Zdarzenie, Incydent, Problem, Wniosek
  - c. Procesy Eksploatacji usług
    - i. Zarządzanie zdarzeniami
    - ii. Zarządzanie incydentami
    - iii. Zarządzanie problemami
    - iv. Realizacja wniosków
    - v. Zarządzanie uprawnieniami dostępu
  - d. Funkcje Eksploatacji usług
    - i. Centrum Obsługi Użytkowników (Service Desk)
    - ii. Zarządzanie wsparciem technicznym
    - iii. Zarządzanie aplikacjami
    - iv. Zarządzanie eksploatacją IT
6. Ustawiczne doskonalenie usług (Continual Service Improvement)
- a. Cele i zadania Ustawicznego doskonalenia usług
  - b. Rejestr Ustawicznego doskonalenia
  - c. Cykl Deminga (PDCA)
  - d. Model Ustawicznego doskonalenia
  - e. Siedmiostopniowy proces Ustawicznego doskonalenia
  - f. Miary, mierniki, raportowanie
7. Ścieżka certyfikacji ITIL
- a. Szkolenia i egzaminy
  - b. Egzaminu ITIL®2011 Foundation