

## ITIL® FOUNDATION – SZKOLENIE AKREDYTOWANE



**Czas trwania:** 3 dni



**Miejsce szkolenia:** w siedzibie Klienta lub Poznań



**Materiały szkoleniowe:** wliczone w cenę, w języku polskim



**Uzyskiwany certyfikat:** międzynarodowy certyfikat ITIL® Foundation oraz świadectwo ukończenia szkolenia



**Język:** szkolenie w języku polskim lub angielskim



**Egzamin:** w języku polskim lub angielskim



### OPIS SZKOLENIA



Celem szkolenia jest poznanie i zrozumienie metodyki ITIL® na poziomie podstawowym. Szkolenie prowadzone jest w formie wykładu oraz praktycznych ćwiczeniach opartych na rozbudowanym studium przypadku. Szkolenie zakończone jest egzaminem certyfikującym. W przypadku otrzymania pozytywnego wyniku uczestnik otrzymuje międzynarodowy **certyfikat ITIL® Foundation**.

ITIL® (the IT Infrastructure Library) jest zbiorem najlepszych praktyk zarządzania usługami IT. Struktura ITIL® jest od 1989 roku tworzona przez Office of Government Commerce (OGC), do tej pory pojawiły się jej trzy kolejne wersje, które odwzorowują zwiększanie oddziaływania IT na organizację.

Struktura ITIL® definiuje, jak Zarządzanie Usługami powinno być implementowane w określonej organizacji i obecnie wyłania się jako najszerszej akceptowany i implementowany sposób dostarczania i zarządzania usługami IT. Wprowadzona w 2007 wersja 3 ITIL® wniosła ściśle zintegrowany szkielet procesów, aktywności, ról i funkcji przedstawionych w pięciu fundamentalnych książkach z uzupełnieniami dostarczanymi osobno również poprzez sieć. Zwykle ITIL® jest elastycznym sposobem lepszego dopasowania usług IT do bieżących lub przyszłych potrzeb biznesu i użytkowników oraz dostarczania zgodnych z przeznaczeniem i zdolnych do użytku usług.



### ADRESACI

Szkolenie przeznaczone jest dla osób, które oczekują:

- pogłębienia zrozumienia struktury ITIL® oraz wskazania, jakie korzyści może dostarczyć organizacji zarządzanie usługami IT,
- wiedzy na temat kluczowych procesów i aktywności ITIL® wraz z istotnymi szczegółami,
- przewodnika dla pierwszego kroku implementacji ITIL® ze wskazaniem jak maksymalizować korzyści z minimalizacją kosztu i ryzyka,
- zdobycia wiedzy umożliwiającej zdanie egzaminu Foundation.



### KORZYŚCI

- Dogłębne zrozumienie zakresu ITIL®, obejmujące:
  - terminologię i kluczowe procesy, aktywności, role i odpowiedzialności,

- zrozumienie strategicznego kontekstu relacji pomiędzy biznesem a IT,
- zrozumienie zasad transponowania wymagań biznesowych na projekt pojedynczej usługi i ich zbioru,
- zrozumienie kluczowych kontekstów dla wprowadzania zmian w środowisku poprzez wprowadzanie do eksploatacji przygotowanych projektów usług,
- zrozumienie kluczowych aspektów eksploatacji usług i relacji eksploatacji do wcześniej wymienionych elementów,
- zrozumienie wymagań dla pierwszego kroku przy implementacji ITIL<sup>®</sup>,
- zrozumienie metod i zasad obserwacji i doskonalenia usług oraz zasad zarządzania nimi.

Wymienione powyżej umiejętności potwierdzane są certyfikatem ITIL<sup>®</sup> Foundation (po zdaniu egzaminu).



## PROGRAM SZKOLENIA

- **Strategia usług** - Jak i dlaczego strategia usług tworzy strategię, które wspierają cykl życia ITIL<sup>®</sup> v3 umożliwiając projektowanie szczegółów usług i przekazywanie ich do eksploatacji, a następnie doskonalenie? Jak realizowana jest potrzeba ewidencjonowania istotnych szczegółów wszystkich analizowanych, projektowanych i przekazywanych usług w zbiorze Usług planowanych oraz Usług eksploatowanych w Katalogu usług? Jak realizowana jest potrzeba zrozumienia wzorca wymagań biznesowych tak, aby usługi mogły być projektowane i testowane z osiągnięciem ich właściwego poziomu? Jak realizowana jest potrzeba transparentności zarządzania finansowego umożliwiającego sprawną eksploatację usług?
- **Projektowanie usług** - Jak realizowana jest koncepcja Pojedynczego punktu kontaktu (SPOC) dla klientów? Jak tworzony jest katalog usług w kontekście identyfikowania, negocjowania, umawiania, monitorowania i weryfikowania realizacji umów poziomu usług (SLA)? Jak powinny być projektowane atrybuty usług: dostępność, niezawodność, odporność, możliwość utrzymania i serwisowania? Jak powinny być projektowane wymagania pojemnościowe biznesu, usług i komponentów? Jak IT współpracuje z biznesem dla analizy i zarządzania ryzykiem? Jak IT współpracuje z biznesem dla zarządzania zagadnieniami i ryzykiem związanym z bezpieczeństwem?
- **Przekazanie usług** - Jak SACM tworzy hierarchię danych o Zasobach usług i Elementach konfiguracji stanowiących podstawę wszystkich procesów ITIL<sup>®</sup>? Jak opisywane są różne poziomy i rodzaje zmian i związane z nimi procedury? Jak wiedza stanowiąca fundamentalny zasób jest magazynowana i dystrybuowana? Jak tworzenie i testowanie wersji usług oraz pakietów wdrożeniowych implementuje zmiany?
- **Eksploatacja usług** - Opisuje Service Desk jedną z kilku funkcji, funkcjonującą w procesie zarządzania incydentami.



## **SUGEROWANA ŚCIEŻKA SZKOLEŃ**

ITIL® jest jednym z tych zbiorów dobrych praktyk, które integrują wiele innych. Pomocne dla osób, które zajmują się zmianą strategiczną w cyklu życia usługi, będzie zapoznanie się z metodyką MSP®, MoP® oraz MoV®. Dla osób, które koncentrują się na projektowaniu i wdrażaniu usług, pomocne będzie zapoznanie się z PRINCE2®. Szkolenie jest punktem wyjścia do dalszych szkoleń ITIL® na poziomie Practitioner, Intermediate, Expert oraz Master.