

Namjena

- Članovima IT Governance odbora
- Voditeljima i članovima ITSM tima
- Članovima tima za uspostavu ITSM-a
- IT profesionalcima nadležnim za ITSM

Cilj

- Naučiti polaznike razumijevanju zahtjeva norme ISO 20000-1
- Upoznati se s različitim pristupima uspostave sustava upravljanja IT uslugama
- Upoznati se s načinom razvoja, implementacije i primjene sustava upravljanja IT uslugama: planiranje, razvoj, operativno planiranje i nadzor, upravljanje portfoliom usluga, osposobljavanje za ITSM, procjena sustava upravljanja uslugama, unapređenja sustava upravljanja uslugama
- Upoznati se s procesom certifikacije sustava upravljanja IT uslugama

Sadržaj

Dan 1:

- Uvod u sustav upravljanja IT uslugama i procesni pristup
- Zahtjevi norme ISO 20000-1
- Osnovni principi upravljanja IT uslugama
- Inicijalna procjena stanja procesa upravljanja IT uslugama
- Definiranje opsega primjene sustava upravljanja IT uslugama
- Definiranje politike i ciljeva upravljanja IT uslugama

Dan 2:

- Dokumentiranje IT procesa i izrada procedura
- Upravljanje razinom usluge (SLA)
- Budžetiranje i vođenje troškova za IT usluge
- Upravljanje promjenama
- Upravljanje konfiguracijom
- Upravljanje novim izdanjima softvera

Dan 3:

- Upravljanje kapacitetom i raspoloživošću
- Upravljanje kontinuitetom i sigurnošću usluga
- Upravljanje incidentima i problemima
- Nadzor sustava upravljanja IT uslugama
- Razvoj metrika i pokazatelja učinkovitosti
- Interne procjene sustava upravljanja IT uslugama
- Pripreme za certifikaciju sustava upravljanja IT uslugama

Način rada

- Seminar traje 3 dana.
- Teorijski i praktični rad s vježbama.

Dokaznica

Svi polaznici dobivaju potvrdu o sudjelovanju na seminaru.

Predavači

Dr.sc. Silvana Tomić Rotim, Lead Implementer, CISA i Nataša Zobec, Lead Implementer

Cijena

3.450,00 kn + PDV

Cijena uključuje: zbirku slajdova i radne materijale za predavanja i vježbe, potvrdu o sudjelovanju na seminaru, ručak i osvježenja u pauzama.

Kontakt

ZIH d.o.o., tel: 01/4855-271, 4855-273; fax: 01/4855-272; e-mail: zih@zih.hr

Prijava

Slanjem prijavnice

Prijavnica