



zarządzanie usługami IT

ITIL®

poznaj najlepsze praktyki
w zarządzaniu usługami IT



ITIL

To najbardziej znany i rozpoznawany zestaw dobrych praktyk w zarządzaniu usługami IT. Wykorzystywany przez tysiące organizacji na całym świecie, jest postrzegany jako standard zarządzania usługami IT. Dostarcza jednoznacznego standardu terminologii, określającej zarówno procesy jak i występujące w nich role i funkcje.



Stosowanie najlepszych praktyk w zarządzaniu usługami IT przekłada się na wymierne korzyści dla organizacji. ITIL pokazuje w jaki sposób usprawniać usługi i procesy IT, jak zrozumieć i spełnić oczekiwania Klientów.

Dlaczego ITIL?



1.

ITIL to niemal 25 lat doświadczeń organizacji IT z całego świata, zarówno prywatnych jak i administracji publicznej

2.

Spójny zestaw pojęć i zrozumiały język to lepsza komunikacja, zarówno wewnątrz organizacji, jak i z klientami i dostawcami

3.

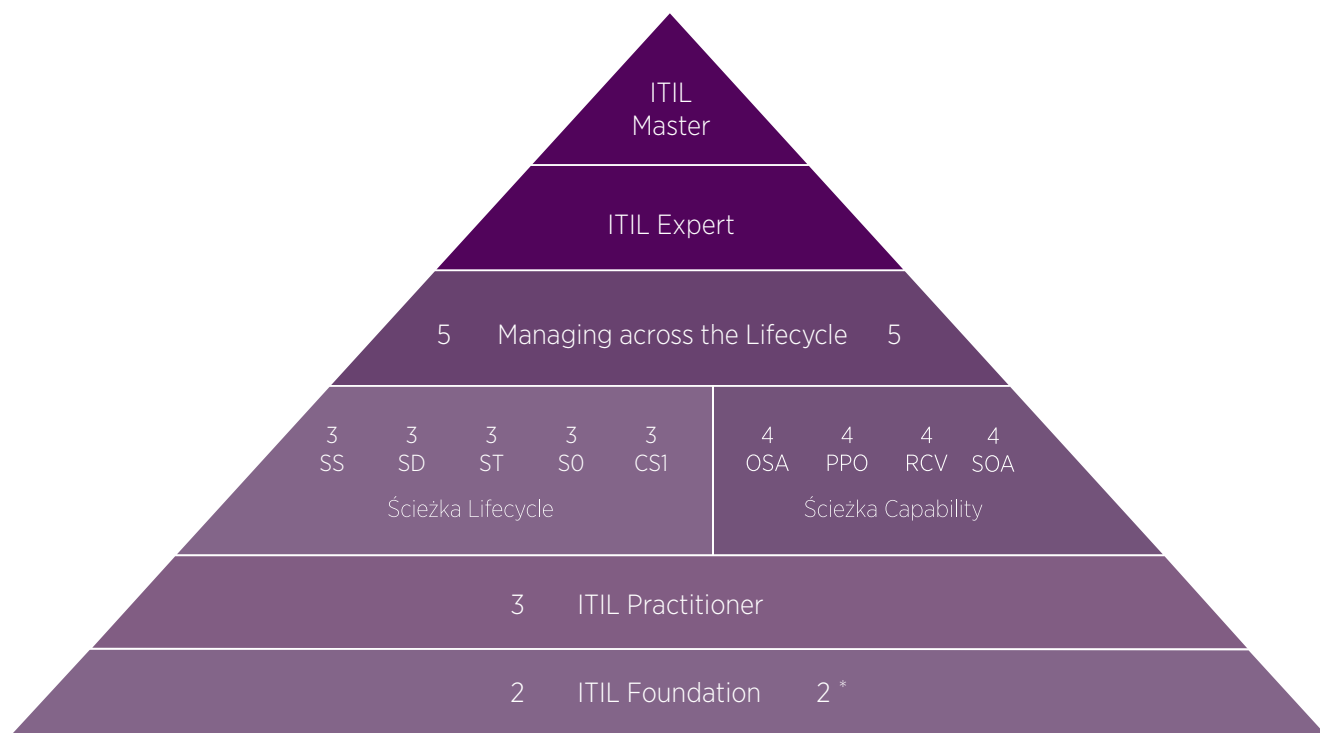
Całościowe podejście cyklu życia usługi, to lepsze zrozumienie i zaadresowanie potrzeb klientów

4.

Większa skuteczność i wydajność usług, to zadowolenie klientów i obniżenie kosztów organizacji IT

5.

Kompletny, uznany na całym świecie schemat certyfikacji ITIL pomaga potwierdzić i zweryfikować kompetencje



* punkty do certyfikacji ITIL Expert
 źródło: AXELOS Limited

Korzyści z certyfikacji ITIL

Rozwój kariery

Certyfikacja ITIL jest szczególnie polecana osobom planującym karierę w organizacjach IT. Jest kluczowym czynnikiem umożliwiającym realizację celów zawodowych.

Lepsze rezultaty

Na drodze do certyfikacji ITIL, kandydaci zdobywają umiejętności prowadzące do osiągnięcia lepszych rezultatów w pracy. Przyczynia się to do doskonalenia świadczonych przez organizację usług informatycznych.

Zwiększenie wiarygodności

Zdobycie certyfikatu ITIL potwierdza wysokie kompetencje specjalistów i menedżerów IT, co przyczynia się do zwiększenia wiarygodności zarówno wśród współpracowników jak i Klientów.

Dlaczego warto zostać ITIL Expertem?

Uzyskanie statusu ITIL Expert jest wyjątkowym osiągnięciem, które zwiększa możliwości rozwoju kariery certyfikowanego eksperta i zapewnia wymierne korzyści zatrudniającej go organizacji.

ITIL Foundation

Pierwszy poziom w certyfikacji ITIL. W trakcie szkolenia omawiane są podstawy zarządzania usługami IT zgodne z dobrymi praktykami opisanymi w bibliotece ITIL. Celem kursu jest poznanie i zrozumienie najważniejszych pojęć, zasad oraz założeń związanych z procesowym modelem zarządzania cyklem życia usług. Szkolenie przygotowuje uczestników do zdania egzaminu i uzyskania oficjalnego certyfikatu ITIL Foundation.

ITIL Practitioner

To kolejny krok na ścieżce certyfikacji ITIL dla osób, które poznały podstawy zarządzania usługami IT i rozumieją korzyści wynikające z dobrze zaprojektowanych i właściwie dostarczanych usług. Podczas gdy szkolenie ITIL Foundation odpowiada na pytania „co” i „dlaczego”, ITIL Practitioner odpowiada na pytanie „jak” dopasowywać i stosować najlepsze praktyki ITIL. Szkolenie ITIL Practitioner koncentruje się na wykorzystaniu zdobytej wiedzy teoretycznej w codziennych, rzeczywistych sytuacjach.

Poziom Intermediate - Ścieżka Lifecycle

Obejmuje pięć modułów odpowiadających pięciu etapom cyklu życia usługi. Uczestnicy tych szkoleń pogłębią wiedzę i zdobędą umiejętności w zakresie implementacji i zarządzania poszczególnymi etapami oraz odpowiadającymi im procesami. Każde szkolenie ITIL Intermediate Lifecycle trwa 3 dni w formie tradycyjnej, bądź 2 dni w formie blended i kończy się egzaminem pozwalającym uzyskać certyfikat potwierdzający kwalifikacje w danym obszarze.

Strategia
usług

Projektowanie
usług

Przekazanie
usług

Eksploatacja
usług

Ustawiczne
doskonalenie
usług / CSI

Poziom Intermediate - Ścieżka Capability

Obejmuje cztery szkolenia zbudowane wokół czterech zestawów procesów stanowiących logiczną i funkcjonalną całość. W trakcie szkoleń Capability uczestnik zdobędzie specjalistyczną wiedzę na temat procesów IT, technik ich wdrażania oraz zarządzania nimi. ITIL Intermediate Capability są szkoleniami wysoce interaktywnymi, z dużą ilością ćwiczeń praktycznych. Każde szkolenie ITIL Intermediate Capability trwa 5 dni w formie tradycyjnej, bądź 2,5 dnia w formie blended i kończy się egzaminem pozwalającym uzyskać certyfikat potwierdzający kwalifikacje w danym obszarze.

Release,
Control
& Validation
(RCV)

Operational
Support
& Analysis
(OSA)

Service
Offerings
& Agreements
(SOA)

Planning,
Protection
& Optimization
(PPO)

Managing Across the Lifecycle (MALC)

Jest ostatnim modułem prowadzącym do uzyskania certyfikatu ITIL Expert, potwierdzającego kompetencje z całego zakresu publikacji ITIL. W trakcie szkolenia omawiane są m.in. relacje pomiędzy poszczególnymi procesami i etapami cyklu życia usług, korzyści biznesowe, ryzyka oraz wyzwania związane z implementacją dobrych praktyk. Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest uzyskanie min. 15 punktów na poziomie Intermediate. Po zdaniu egzaminu Managing Across the Lifecycle uczestnik automatycznie otrzymuje certyfikat ITIL Expert.

ITIL Expert Program

to innowacyjny program szkoleniowy stworzony przez firmę ITpreneurs - światowego lidera rozwiązań edukacyjnych w zakresie najlepszych praktyk IT. Stanowi połączenie szkoleń ITIL Intermediate w jeden spójny pakiet. Dedykowany jest ambitnym osobom, które pragną szybko podnieść swoje kwalifikacje i zdobyć jeden z najbardziej cenionych certyfikatów w branży IT - ITIL Expert.

Zostań
Ekspertem
w jedyne 12
tygodni!

Program ITIL Expert zbudowany jest z trzech bloków szkoleniowych i rozpoczyna się od telekonferencji dwa tygodnie przed pierwszym szkoleniem z trenerem. Każdy blok szkoleniowy składa się z:

- Indywidualnej nauki online obejmującej teorię z danego bloku +
- Zajęć z trenerem opartych o dyskusje i praktyczne ćwiczenia pozwalające zastosować poznaną teorię +
- Przygotowania do egzaminów oraz przeprowadzenia sesji egzaminacyjnych.

Program obejmuje odpowiednio:

dla ścieżki Capability: Blok A = SOA, PPO | Blok B = RCV, OSA | Blok C = MALC

dla ścieżki Lifecycle: Blok A = SS, SD | Blok B = ST, SO,CSI | Blok C = MALC

Przykładowa struktura Programu ITIL Expert (Ścieżka Capability)



Pomagamy w doskonaleniu usług IT

Naszym celem jest zrozumienie potrzeb Klienta i wspólne wypracowanie optymalnego rozwiązania. Wykorzystując naszą wiedzę i doświadczenie oferujemy usługi doradcze w zakresie zarządzania usługami IT, m. in:

- oceny dojrzałości procesów i organizacji IT z wykorzystaniem modelu TIPA
- tworzenie katalogu usług i umów SLA
- organizacja Service Desk'u
- projektowanie, doskonalenie i implementacja procesów
- projektowanie miar i wskaźników wydajności
- wybór i wsparcie w implementacji narzędzi ITSM

TIPA® - Ocena dojrzałości procesów ITIL



Jako jedyna firma w Polsce przeprowadzamy oceny dojrzałości procesów ITIL (wydanie 2011) wg uznanego na całym świecie modelu referencyjnego TIPA. TIPA stanowi połączenie międzynarodowej normy oceny procesów ISO 15504 z modelem procesów opisanym w bibliotece ITIL.

Naszym Klientom oferujemy usługi oceny dojrzałości procesów ITIL, określamy stany odniesienia, rekomendujemy usprawnienia i pomagamy w implementacji udoskonaleń.

$$\text{ITIL}^{\text{®}} + \text{ISO/IEC 15504} = \text{TIPA for ITIL}^{\text{®}}$$

Apollo 13 – an ITSM case experience™



Gra symulacyjna Apollo 13, stanowi doskonałe uzupełnienie szkoleń ITIL oraz projektów implementacji i doskonalenia organizacji usługowej IT. Uczestnicy mają szansę w symulowanym środowisku sprawdzić skuteczność dobrych praktyk ITIL.

Scenariusz gry oparty jest o rzeczywistą misję statku kosmicznego Apollo 13 z 1970 roku. Oferujemy również symulację Apollo 13 w wersji zintegrowanej ze szkoleniem ITIL Foundation. Takie rozwiązanie zwiększa atrakcyjność szkolenia oraz pozwala znacznie wzmocnić jego efekty.

ITIL w Conlea to



szkolenia wirtualne



szkolenia tradycyjne



szkolenia
otwarte



szkolenia
zamknięte



warsztaty



e-learning



symulacje
biznesowe



e-booki



szkolenia
blended



modele
referencyjne

Bądźmy w kontakcie



Conlea Sp. z o.o.
ul. Lęborska 3b
80-386 Gdańsk

tel: +48 58 73 27 108
fax: +48 58 73 27 107

conlea@conlea.pl
www.conlea.pl

Dowiedz się więcej

www.conlea.pl/itil