

IT Service Management

Kód kurzu: ITSM

Kurz IT Service Management je zameraný na profesionálnu správu IT služieb v organizáciách a podnikovom prostredí. Tento kurz poskytuje účastníkovi komplexné povedomie a zručnosti potrebné k efektívnemu riadeniu a optimalizácii IT služieb, aby organizácia mohla dosiahnuť svojich obchodných cieľov a zároveň zaistiť vysokú úroveň spokojnosti zákazníkov.

Pre koho je kurz určený

Kurz IT Service Management je určený pre IT manažerov, IT profesionálov, ale aj pre tých, ktorí majú záujem o zlepšenie riadenia IT služieb vo svojej organizácii. Účastníci získajú praktické zručnosti a znalosti, ktoré im pomôžu implementovať a udržiavať efektívne ITSM procesy a zvýšiť hodnotu IT pre organizáciu.

Čo Vás naučíme

Počas kurzu budú účastníci zoznámení s kľúčovými konceptmi a frameworkmi IT Service Managementu vrátane ITIL (Information Technology Infrastructure Library), DevOps (Development Operations) SCRUM a ďalšími. Po absolvovaní kurzu budú účastníci pripravení na certifikácie v oblasti IT Service Managementu, čo im otvorí dvere k lepším pracovným príležitostiam a možnostiam profesného rozvoja v IT oblasti.

Osnova kurzu

- Základy IT Service Managementu: Úvod do ITSM, jeho história a význam pre organizáciu
- IT Service Lifecycle: Štádiá životného cyklu IT služieb vrátane stratégie, návrhu, prechodu, prevádzky a zlepšovania
- ITIL Framework: Detailný pohľad na kľúčové koncepty a procesy ITIL, ako je Incident Management, Problem Management, Change Management a ďalšie
- DevOps Framework: Ako používať DevOps k dosiahnutiu efektívneho riadenia IT procesov a zabezpečeniu
- Service Level Management: Ako spravovať služobné úrovne, SLA (Service Level Agreement) a SLR (Service Level Requirement)
- Governance a Compliance: Zásady správy a súladu v ITSM
- Technológie a nástroje: Prehľad nástrojov a technológií, ktoré podporujú IT Service Management

GOPAS Praha

Kodaňská 1441/46
101 00 Praha 10
Tel.: +420 234 064 900-3
info@gopas.cz

GOPAS Brno

Nové sady 996/25
602 00 Brno
Tel.: +420 542 422 111
info@gopas.cz

GOPAS Bratislava

Dr. Vladimíra Clementisa 10
Bratislava, 821 02
Tel.: +421 248 282 701-2
info@gopas.sk



Copyright © 2020 GOPAS, a.s.,
All rights reserved