

SZKOLENIE PREMIUM BANK

Z AKREDYTOWANYM EGZAMINEM - ITIL FOUNDATION

TERMIN SZKOLENIA:

30.09.- 01.10. - 02.10.2019 r.

Codziennie od 9.00 do 16.00

MIEJSCE SZKOLENIA:

Centrum Konferencyjne Willa Decjusza
ul. 28 lipca 1943 17a, 30-233 Kraków

SALA BŁĘKITNA



CENA SZKOLENIA:

- dla 1 uczestnika **450 zł netto / 1 dzień**, w tym obiad i dwie przerwy kawowe. **Szkolenie trwa 3 dni**
Egzamin trwa 60 minut (test wyboru) – przeprowadzany jest w 3 dniu szkolenia.
- Koszt egzaminu: **1100 zł netto** od uczestnika (nie wszyscy uczestnicy muszą przystąpić do egzaminu)



Szkolenie oraz egzamin są w j. polskim

Po zaliczeniu egzaminu uczestnik otrzymuje **ITIL®FOUNDATION Certificate in IT Service Management**, który stanowi potwierdzenie zdobytych umiejętności menedżerskich w zakresie zarządzania procesami IT. Certyfikat jest w wersji elektronicznej do samodzielnego wydruku.

ADRESACI SZKOLENIA

- Zarząd Banku Spółdzielczego nadzorujący działania IT;
- Kadra kierownicza działu IT;
- Administratorzy Systemów Informatycznych;
- Szefowie działów realizacji i utrzymania usług IT;
- Kierownicy działów wsparcia Service desk / Help desk.



Servus Comp Sp. z o.o. Sp. K.
ul. Mazowiecka 25/502
30-019 Kraków
biuro@servus-comp.pl

**AUDYTY
WDROŻENIA
CYBERBEZPIECZEŃSTWO
SZKOLENIA**

**ZADBAJ O BEZPIECZEŃSTWO
ZESPÓŁ SPECJALISTÓW
PREMIUM BANK
FIRMA PREMIUM**

NIP: PL6772394344 KRS:0000582481 REGON:362815411 Kapitał zakładowy: 30.000 PLN



STOSOWANIE ITIL w Bankach Spółdzielczych

ITIL = IT Infrastructure Library – to **zbiór najlepszych praktyk zarządzania usługami IT** dla kadry zarządzającej obszarem środowiska teleinformatycznego, który stanowi **obowiązujący standard w kwestiach podejścia do zarządzania usługami IT, zdefiniowania wzajemnych zobowiązań pomiędzy dostawcami i odbiorcami usług**, realizuje podejście procesowe do zarządzania obszarem bezpieczeństwa IT, które w Bankach Spółdzielczych pełni bardzo ważną rolę. Należy o tym pamiętać przy bieżącym zarządzaniu (eksploatacji), jak i planowaniu zarówno bliższej (wdrażanie niezbędnych zmian), jak i tej dalszej przyszłości (rozwój, inwestycje, strategia). Bank oczekuje od IT przewidywalności, powtarzalności i wsparcia, co da się uzyskać stosując zalecenia ITIL. Z ostatnich badań firmy Forrester wynika, że ITIL ma pozytywny wpływ przede wszystkim na wydajność (85%), jakość usług (83%), ocenę pracy działów IT (65%) oraz na wygenerowanie oszczędności (41%), eliminując przy tym straty finansowe spowodowane marnotrawstwem czasu i nieefektywnym wykorzystaniem zasobów.

KORZYŚCI ITIL DLA BANKU SPÓŁDZIELCZEGO:

1. **Redukcja kosztów;**
2. **Poprawa zarządzania jakością** (poprzez stałe doskonalenie organizacji);
3. **Zwiększenie produktywności** (w wyniku lepszego zagospodarowania zasobów i organizacji pracy);
4. **Uporządkowanie organizacji** (dzięki ustaleniu ról i odpowiedzialności);
5. **Usprawnienie komunikacji** (spójna koncepcja IT oraz uporządkowana struktura komunikacji);
6. **Prowadzenie prawidłowej strategii usług**, pozwalającej na sprawne działanie banku w długim czasie
7. **Sprawne zarządzanie procesami usług dla klientów Banku**
8. **Wpływ na kluczowe procesy w Banku Spółdzielczym**, które skutecznie koordynują oraz realizują zadania wymagane dla zarządzania
9. **Płynne funkcjonowanie eksploatacji usług**, utrzymujące ciągłość działania Banku i gwarantujące zadowolenie odbiorców usług bankowych:



Servus Comp Sp. z o.o. Sp. K.
ul. Mazowiecka 25/502
30-019 Kraków
biuro@servus-comp.pl

AUDYTY
WDROŻENIA
CYBERBEZPIECZEŃSTWO
SZKOLENIA

ZADBAJ O BEZPIECZEŃSTWO
ZESPÓŁ SPECJALISTÓW
PREMIUM BANK
FIRMA PREMIUM

NIP: PL6772394344 KRS:0000582481 REGON:362815411 Kapitał zakładowy: 30.000 PLN



CEL SZKOLENIA

Celem szkolenia ITIL® Foundation jest zapoznanie uczestników z terminologią, strukturą, procesami, koncepcją i ogólnymi zasadami najlepszych praktyk zarządzania usługami IT zgodnie z biblioteką ITIL®. Rekomendacja D i ITIL® Foundation stanowią uzupełniający się mechanizm zalecany Bankom przez KNF. Ponadto szkolenie przygotowuje do egzaminu ITIL® Foundation, którego zdanie pozwala na uzyskanie bardzo poszukiwanego międzynarodowego certyfikatu ITIL® Foundation.

PROGRAM SZKOLENIA

Szkolenie ITIL® Foundation obejmuje przedstawiony poniżej zakres tematyczny, w sensie tematów głównych (spis treści). Każdy rozdział zawiera odpowiednie przykłady i ćwiczenia umożliwiające zrozumienie prezentowanych treści oraz przygotowanie do egzaminu. Kurs obejmuje następujące tematy:

- **Zarządzanie usługami jako praktyka**
 - Krótkie wprowadzenie i historia ITIL®
 - Definicje: Usługa, Klient, Użytkownik
 - Zewnętrzne i wewnętrzne usługi / klienci
 - Definicje: Rola, Proces, Funkcja
 - Koncepcja cyklu życia usługi
- **Literatura związana z ITIL®**
 - Literatura podstawowa
 - Handbook
 - Literatura uzupełniająca
- **Strategia Usług**
 - Cele Strategii usług
 - Wartość usługi, użyteczność i gwarancja
 - Procesy Strategii Usług:
 - Zarządzanie portfelem usług
 - Zarządzanie finansowe usługami IT
 - Zarządzanie popytem
 - Zarządzanie relacjami z biznesem
- **Projektowanie usług**
 - Cele Projektowania usług
 - Pakiet projektu usługi SDP
 - Procesy Projektowania usług:
 - Koordynacja projektowania
 - Zarządzanie poziomem świadczenia usług
 - Zarządzanie katalogiem usług



Servus Comp Sp. z o.o. Sp. K.
ul. Mazowiecka 25/502
30-019 Kraków
biuro@servus-comp.pl

**AUDYTY
WDROŻENIA
CYBERBEZPIECZEŃSTWO
SZKOLENIA**

**ZADBAJ O BEZPIECZEŃSTWO
ZESPÓŁ SPECJALISTÓW
PREMIUM BANK
FIRMA PREMIUM**

NIP: PL6772394344 KRS: 0000582481 REGON: 362815411 Kapitał zakładowy: 30.000 PLN



- Zarządzanie dostępnością
- Zarządzanie potencjałem wykonawczym
- Zarządzanie bezpieczeństwem informacji
- Zarządzanie ciągłością działania usług IT
- Zarządzanie dostawcami
- **Przekazanie usług**
 - Cele Przekazania usług
 - Istotne narzędzia wspierające zarządzanie usługami
 - CMS
 - SKMS
 - Procesy Przekazania usług:
 - Planowanie i wsparcie przekazania
 - Zarządzanie zmianą
 - Zarządzanie zasobami i konfiguracją usług
 - Zarządzanie wydaniem i wdrożeniami
 - Zarządzanie wiedzą
- **Eksploatacja usług**
 - Cele Eksploatacji usług
 - Procesy Eksploatacji usług
 - Zarządzanie zdarzeniami
 - Zarządzanie incydentami
 - Zarządzanie problemami
 - Realizacja wniosków
 - Zarządzanie uprawnieniami dostępu
 - Funkcje Eksploatacji usług
 - Centrum obsługi użytkowników (Service Desk)
 - Zarządzanie wsparciem technicznym
 - Zarządzanie aplikacjami
 - Zarządzanie eksploatacją usług IT
 - Kontrola eksploatacji
 - Zarządzanie obiektami i wyposażeniem
- **Ustawiczne doskonalenie usług**
 - Cele Ustawicznego doskonalenia usług
 - Rejestr CSI
 - Model Ustawicznego doskonalenia usług
 - Cykl Deminga
 - Siedmiostopniowy proces doskonalenia
 - Mierzenie i raportowanie
- Schemat Certyfikacji ITIL® - szkolenia i egzaminy
- Podsumowanie
- Egzamin ITIL® Foundation



Servus Comp Sp. z o.o. Sp. K.
ul. Mazowiecka 25/502
30-019 Kraków
biuro@servus-comp.pl

**AUDYTY
WDROŻENIA
CYBERBEZPIECZEŃSTWO
SZKOLENIA**

**ZADBAJ O BEZPIECZEŃSTWO
ZESPÓŁ SPECJALISTÓW
PREMIUM BANK
FIRMA PREMIUM**

NIP: PL6772394344 KRS:0000582481 REGON:362815411 Kapitał zakładowy: 30.000 PLN



MATERIAŁY SZKOLENIOWE:

Na szkoleniu ITIL® Foundation wykorzystywane są następujące materiały:

- Materiał główny - prezentacja
- Ćwiczenia pisemne i studia przypadku
- Przykłady pytań egzaminacyjnych ITIL® Foundation
- Testowe egzaminy ITIL® Foundation
- Sylabus ITIL® Foundation
- Słownik terminów ITIL® w j. angielskim i polskim (oficjalne tłumaczenie)

OSOBA PROWADZĄCA: PIOTR ZADROŻNY

Od ponad 10 lat wykładowca prowadzący szkolenia z obszaru IT, ponad 20 lat doświadczenia w branży IT. Przeszkolił ponad 8000 osób. Realizował szkolenia dla największych firm w Polsce i za granicą (między innymi: IBM, NATO, PZU, ING, Aviva, ZUS, Ministerstwo Cyfryzacji).

Akredytowany trener (EXIN, APMG, PeopleCert):

- ITIL® Foundation
- ITIL® Practitioner
- ITIL® Intermediate
- Lean IT
- ISO20000
- DevOps
- Bezpieczeństwo IT

Wykładowca ITIL (Service Manager, ITIL Expert);

Szkolenie ITIL 2011 FOUNDATION dla Banków Spółdzielczych obejmuje:

- Przygotowuje uczestników do pracy w środowiskach IT **zarządzanych zgodnie z metodyką ITIL.**
- **Dostarcza odpowiedniej wiedzy kadrze kierowniczej Banku Spółdzielczego,** zarządzającej organizacją IT zgodnie z metodyką ITIL.
- **Obejmuje cały materiał** i przygotowuje do akredytowanego egzaminu
- Forma zajęć: wykład, ćwiczenia, dyskusje, przykłady. **Materiały szkoleniowe w wersji polskiej.**
- **Egzamin ITIL Foundation** odbywa się w ostatnim dniu po szkoleniu i trwa 60 min.
- Szkolenie prowadzi trener posiadający niezbędne certyfikaty i uprawnienia do prowadzenia wszystkich obecnie dostępnych na rynku szkoleń ITIL® (ITIL® Expert, ITIL® Service Manager) oraz wieloletnie doświadczenie



Servus Comp Sp. z o.o. Sp. K.
ul. Mazowiecka 25/502
30-019 Kraków
biuro@servus-comp.pl

**AUDYTY
WDROŻENIA
CYBERBEZPIECZEŃSTWO
SZKOLENIA**

**ZADBAJ O BEZPIECZEŃSTWO
ZESPÓŁ SPECJALISTÓW
PREMIUM BANK
FIRMA PREMIUM**

NIP: PL6772394344 KRS:0000582481 REGON:362815411 Kapitał zakładowy: 30.000 PLN



ZAPISY – KONTAKT – GŁÓWNY ORGANIZATOR SZKOLENIA

W celu uzyskania dodatkowych informacji w omawianych zakresach zapraszamy do kontaktu:

Andrzej Popiołek

Audytor Wiodący SZBI

+48 602 220 749

andrzej.popiolek@servus-comp.pl

Barbara Dyka

Koordynator ds. Audytów i Szkoleń

+48 608 407 668

barbara.dyka@servus-comp.pl

Anna Stręk

Audytor Wiodący SZBI

+48 781 555 025

anna.strek@servus-comp.pl

Servus Comp Sp. z o.o. Sp.k.

ul. Mazowiecka 25/502, 30-019 Kraków

Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieście,

XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

NIP: 6772394344 | Regon: 362815411 | KRS: 0000582481

<http://premiumbank.zadbajobezpieczenstwo.pl>



Nota prawna:

1. Założenia szkolenia są opracowaniem autorskim i są objęte prawem autorskim.
2. Niniejszy materiał ani żaden jego fragment nie może być reprodukowany, przetwarzany i rozpowszechniany w jakikolwiek sposób za pomocą urządzeń elektronicznych, mechanicznych, kopiujących, nagrywających i innych do celów innych niż realizacja przedmiotowej oferty u Klienta.



Servus Comp Sp. z o.o. Sp. K.
ul. Mazowiecka 25/502
30-019 Kraków
biuro@servus-comp.pl



ZADBAJ O BEZPIECZEŃSTWO
ZESPÓŁ SPECJALISTÓW
PREMIUM BANK
FIRMA PREMIUM

NIP: PL6772394344 KRS:0000582481 REGON:362815411 Kapitał zakładowy: 30.000 PLN

