

II EDYCJA - SZKOLENIE PREMIUM Z AKREDYTOWANYM EGZAMINEM

ITIL® FOUNDATION 4

dla BANKÓW SPÓŁDZIELCZYCH

UMIĘTNOŚCI MENEĐZERSKIE W ZAKRESIE ZARZĄDZANIA PROCESAMI

TERMIN SZKOLENIA:

22.04.2021 wykłady od 9.00 do 16.00

23.04.2021 wykłady od 9.00 do 16.00

MIEJSCE SZKOLENIA:

Hotel* Folwark Stara Winiarnia**

34-730 Mszana Dolna ul. Ogrodowa 2

www.folwarkstarawiniarnia.pl

CENA SZKOLENIA:

- dla 1 uczestnika **490 zł netto / 1 dzień**, w cenie: materiały szkoleniowe, obiad, dwie przerwy kawowe oraz kolacja w dniu 22.04 około godz. 18.00
- Szkolenie trwa **2 dni**
- Egzamin trwa **60 minut (test wyboru)** – przeprowadzany jest pod koniec drugiego dnia szkolenia.
- Koszt egzaminu: **1100 zł netto** od uczestnika (**przystąpienie do egzaminu jest nieobowiązkowe**)
- Szkolenie oraz egzamin są w j. **polskim**.

NOCLEG:

- Nocleg z **22.04./23.04** pokrywa uczestnik na koszt własny
- Nocleg tzw. **"0"** dla uczestników spoza Małopolski z **21.04./22.04** pokrywa organizator szkolenia – przyjazd do hotelu w godzinach wieczornych



ATRAKCJE:

- **WSZYSTKICH UCZESTNIKÓW SZKOLENIA** w dniu 22.04 po kolacji około 19.00 zapraszamy na DEGUSTACJĘ WIN Z SOMELIEREM – **WSTĘP WOLNY**



INFORMACJA:

- **I Edycja – SZKOLENIE PREMIUM ITIL FOUNDATION 3 dla BANKÓW SPÓŁDZIELCZYCH** odbyła się w maju 2019 roku.



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. Bez egzaminu jest wystawiany certyfikat udziału w szkoleniu przez Organizatora szkolenia.

ADRESACI SZKOLENIA

- Zarząd Banku Spółdzielczego nadzorujący działania IT
- Kadra kierownicza działu IT
- Administratorzy Systemów Informatycznych
- Kierownicy działów wsparcia Service desk / Help desk.

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** (znacznie poprawi się współpraca między różnymi interesariuszami procesu biznesowego, co umożliwi zespołom sprawniejszą pracę w obszarach zarówno zarządzania usługami IT, jak i wdrażania oraz utrzymywania tych usług. Ustalenie 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. Wdrożenie najlepszych praktyk ITIL4® dotyczących zarządzania incydentami i zarządzania problemami umożliwi **szybkie przywracanie usług** oraz opracowanie na przyszłość **skutecznych sposobów rozwiązywania problemów technicznych.**
10. **Płynne funkcjonowanie eksploatacji usług**, utrzymujące ciągłość działania Banku i gwarantujące zadowolenie odbiorców *usług bankowych.*

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. ITIL® Foundation umożliwia wprowadzenie usprawnień w zarządzaniu danymi wykorzystywanymi przez Bank oraz efektywne mierzenie wydajności zarządzanymi usługami IT. Ucząc się ITIL-a uczestnicy przygotowują się do zastosowania nowych umiejętności w zarządzaniu procesami zachodzącymi w infrastrukturze IT. Ponadto szkolenie przygotowuje do egzaminu ITIL® Foundation, którego zdanie pozwala na uzyskanie bardzo poszukiwanego międzynarodowego certyfikatu ITIL® Foundation, który stanowi warunek wstępny przyjęcia do pracy w dziale zarządzania usługami IT.

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
 - 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

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:

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® FOUNDATION 4 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

ZAPISY – KONTAKT – GŁÓWNY ORGANIZATOR SZKOLENIA

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

Barbara Dyka

Koordinator ds. Audytów i Szkoleń
+48 608 407 668
barbara.dyka@servus-comp.pl

Andrzej Popiołek

Audytor Wiodący SZBI
+48 602 220 749
andrzej.popiolek@servus-comp.pl

Anna Stręć

Audytor Wiodący SZBI
+48 781 555 025
anna.strek@servus-comp.pl

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

ul. Świętokrzyska 12/403, 30-015 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.