

ITIL® OS&A

	Service Desk		IT Operations Management		Application Management		Technical Management	
Event Management		Incident Management		Request Fulfilment		Problem Management		Access Management

MANAŽERSKÉ SHRUTÍ

ITIL® Operational Support & Analysis (OS&A) je kurzem navazujícím na ITIL® Foundation. Je zaměřen na oblast operativního řízení služeb a struktur IT. Součástí kurzu na středně pokročilé úrovni (intermediate level) je i příprava účastníků na použití základních principů v praxi v jejich konkrétním prostředí. Účastníci si pomocí praktických příkladů a cvičení mají možnost vyzkoušet na vlastní kůži řešení situací, které jsou součástí běžných operativních povinností vlastníků specifických procesů i funkčních manažerů. Mohou tak pochopit principy ve specifickém prostředí jejich vlastní společnosti a připravit se na jejich aplikování v praxi. Poslední den kurzu je možné složit certifikační zkoušku a potvrdit tak nově nabitě zkušenosti.



PŘÍNOSY PRO VÁS

Náš akreditovaný kurz Vám umožní rozšířit znalosti principů řízení IT služeb dle ITIL® v oblastech i OS&A , na základě kterých můžete:

- ❖ Identifikovat soulad vašich procesů s tím nejlepším z praxe
- ❖ Získat znalosti nutné pro vlastníky procesů a manažery oddělení
- ❖ Pochopit způsob praktické implementace principů ITIL®
- ❖ Analyzovat řešení specifických problematik aktuálních pro Vaši společnost
- ❖ Sjednotit terminologii a vylepšit komunikaci s kolegy
- ❖ Identifikovat klíčové propojení procesů a hranice procesních odpovědností
- ❖ Získat podněty pro vylepšení svojí práce
- ❖ Pochopit lépe svou roli ve Vaší organizaci
- ❖ Získat pohled zkušeného konzultanta s certifikací ITIL® Expert
- ❖ Získat certifikační zkoušku ITIL® Intermediate OS&A



KOMU JE URČEN

Kurz je určen pro speciality v oblasti IT, manažery, vedoucí týmů, vlastníky procesů, funkčním manažery a ostatní, kteří chtějí:

- ❖ pochopit a naučit se aplikovat principy ITIL® v praxi
- ❖ orientovat se detailně v problematice ITIL® OS&A
- ❖ implementovat procesy v souladu s mezinárodně uznávaným rámcem ITIL®
- ❖ identifikovat možnosti pro vylepšení
- ❖ zvýšit výkonnost a efektivitu svou, týmu, IT nebo celé společnosti
- ❖ rozšiřovat svoje vzdělání v oblasti řízení IT služeb
- ❖ získat certifikát ITIL® Intermediate OS&A



ORGANIZACE KURZU

- ❖ Délka kurzu: 5 dní (5. den určený pro zkoušku)
- ❖ Běžná délka trvání: 9:00 – 17:00

Součástí kurzu jsou:

- ❖ Akreditované materiály v anglickém jazyce
- ❖ Výklad v českém/anglickém jazyce
- ❖ Občerstvení

