

## Kurzy ITSM/ITIL®, cesta k lepšímu využívání IT

IT v podniku nebo organizaci je pouze jedním z nástrojů, které slouží k zdárnému vykonávání potřebných činností a k dosažení vytyčených cílů. Jako každý nástroj i IT musí, s minimálními náklady na provoz a modernizaci, poskytovat služby rozsahem, kvalitou i užitnou hodnotou optimálně přizpůsobené práci a potřebám jejich uživatelů. Při návrhu, vytváření a řízení IT služeb hraje velmi důležitou roli nejenom úroveň znalostí IT specialistů, ale i uživatelů, včetně manažerů.

Vzdělávání v oblasti ITSM/ITIL® zvyšuje kvalifikaci specialistů, kteří zajišťují rozvoj a správu IT. Současně může poskytnout základní i rozšířené znalosti o principech řízení a využívání IT služeb jejich uživatelům na všech úrovních. V neposlední řadě seznamuje i s nejnovějšími trendy. Získané znalosti umožňují správně nastavit a vyladit procesy, přizpůsobit služby požadavkům obchodních nebo organizačních jednotek a výrazně snížit celkové náklady na provoz IT. Proškolení uživatelé využívají poskytované služby efektivněji, případné obtíže či nedostatky řeší systematicky a v souladu se zavedenými postupy.

*Víte že... k nejžádanějším kurzům z nabídky O<sub>2</sub> IT Services patří ITIL® Foundation s certifikací? V roce 2015 byly všechny termíny plně obsazené.*



O<sub>2</sub> IT Services poskytuje širokou škálu veřejných i firemních kurzů ITSM/ITIL® pro zvýšení kvalifikace a kompetencí účastníků v oblasti poskytování IT služeb a řízení ITSM projektů. Vyškolení profesionálové získají v oblasti řízení IT služeb nezbytné znalosti, které jim umožní využít na maximum možnosti svěřené IT infrastruktury a vybudovat soustavu IT služeb ideálně přizpůsobenou cílům organizace a potřebám uživatelů. Manažerům a vrcholovému vedení poskytnou odpovídající kurzy informace potřebné pro úspěšné zavedení řídicích procesů. Uživatelé IT služeb seznámí se základy řízení poskytování služeb a správnými postupy při zadávání požadavků nebo řešení potíží.

## Základní struktura kurzů

### Veřejné kurzy

Jsou určeny pro jednotlivce, kteří mohou přizpůsobit svůj čas a požadavky strukturované nabídce kurzů, které se konají v průběhu celého roku. V rámci veřejných kurzů se setkávají zájemci o danou oblast zastupující různé společnosti i segmenty trhu a zastávající různé role. Veřejné ITSM/ITIL® kurzy nabízejí:

- realizaci v školících prostorách O<sub>2</sub> IT Services,
- výklad teorie na příkladech z praxe,
- výměnu praktických zkušeností,
- osvědčení o absolvování kurzu nebo získání certifikace od ATO Experts (UK).

### Firemní kurzy

Jsou komplexní vzdělávací programy s tématy z oblasti ITSM připravované a realizované na míru pro skupinu posluchačů z jedné firmy nebo organizace. Pro klienty, kteří řeší specifický aktuální problém z oblasti ITSM, je společnost O<sub>2</sub> IT Services schopna nabídnout rovněž specializovaný workshop nebo ad-hoc konzultace. Firemní ITSM/ITIL® kurzy nad rámec veřejných kurzů nabízejí:

- variabilní rozsah a cenové výhody,
- přizpůsobení obsahu, termínů a místa konání,
- návaznost obsahu na praxi zákazníka,
- cílenou podporu probíhající či plánované spolupráce.

## ITIL® Foundation s certifikací a plně v české verzi

ITIL® Foundation je na českém trhu ojedinělý, akreditovaný třídní kurz plně v českém jazyce včetně výkladu, školících materiálů, cvičných testových otázek i závěrečné certifikační zkoušky. Kurz zpřístupňuje získání žádaného certifikátu i zájemcům, kteří nedisponují pokročilou znalostí anglického jazyka. Po úspěšném absolvování a složení závěrečné certifikační zkoušky získávají účastníci mezinárodně platný certifikát pro řízení IT služeb, tzv. ITIL® version 3 Foundation Examination.

## Ostatní specializované kurzy

Specializované kurzy jsou zaměřeny na získání informací, které lze jen obtížně vyčíst z oficiálních knih a dostupné literatury. Účastníci se seznámí s postupy, jak jednotlivé prvky ITIL® Best Practice implementovat a co je skutečně důležité znát. Specializované kurzy mimo jiné zahrnují:

- nejdůležitější terminologické pojmy a jejich vysvětlení,
- přehledný popis nejdůležitějších procesů,
- vysvětlení obchodních přínosů včetně referenčních příběhů z praxe.

## Personální certifikace našich specialistů:

- ITIL Expert Certificate in IT Service Management

## Firemní licence:

- ITIL Licensed Affiliate – licence pro poskytování kurzu ITIL® FOUNDATION

### Získání vzdělání v oboru ITSM/ITIL®

Podstata, struktura a účel knihovny ITIL. Vysvětlení základní terminologie. Výchozí kurz pro další vzdělávání.

**Úvod do ITSM  
a základní  
terminologie ITIL®**

(1 den)

### Specializované kurzy v oboru ITSM/ITIL®

**Řízení služeb ICT  
s využitím nejlepších  
praktik dle ITIL®**

(3 dny)

Využití školícího materiálu jako příručky pro vylepšování systému řízení IT prostředí.

Certifikační test na závěr třetího dne (v českém jazyce), který v případě úspěšného složení vede k získání mezinárodně platného profesního certifikátu ITIL® version 3 Foundation Examination.

**ITIL® Foundation česká  
verze s certifikací v  
českém jazyce**

(3 dny)

**Jak implementovat  
ITIL® Best Practices**

(1 den)

Získání praktických znalostí a způsobu řízení ITSM projektů.