

Omezené finanční zdroje staví pracovníky IT před nutnost dodávat více služeb za méně peněz a to bez snižování kvality dodávaných služeb - „do more with less“. Snižování výdajů však vede dříve či později k dopadům uvnitř IT, ale také ke zhoršenému vnímání IT ve firmě. Bez měření a vykazování kvality a objemu práce se moderně řízené IT neobejde, naopak je to cesta, jak vysvětlit a obhájit pozici IT a nezbytnost výdajů na nové projekty.

IT Reporting

dle ITIL® V2011 a ISO/IEC 20000:2011 + to co v ITIL není

Školení/workshop IT Reporting je určeno nejen IT manažerům, ale i ostatním pracovníkům ve firmě, například oddělení kontrolingu. S využitím přístupů běžných v zahraničí a popsanych v „best practice“ budou absolventi školení seznámeni s novým přístupem k měření, zpracování a prezentování informací o fungování IT jednak pro interní potřeby IT, ale i pro potřeby ostatních oddělení firmy, které na dodávkách IT služeb bezprostředně závisí. K teoretickým základům jsou doplněny oblasti, které v ITIL nejsou – toxická KPI a multidimenzionální KPI

Obsah školení – 1 den

1. Byznys perspektiva na IT
2. Názvosloví - KPI, CSF, SLA
3. Continual Service Improvement
4. Klíčové procesy IT a jejich KPIs
5. Co v ITIL není – toxická KPI a multidimenzionální KPI
6. Strategické metriky
7. Diskuze konkrétních situací



- Součástí školení jsou reálné příklady z praxe, které propojí teoretickou základnu s denní realitou pracovníků IT.
- Veškeré školící podklady jsou v angličtině, příklady jsou v češtině.
- Cena školení je 12.460 Kč / osobu za jednodenní školení (cena bez DPH)
- V rámci školení je po celý den zajištěno občerstvení
- V průběhu školení si mohou účastníci vybrat a objednat další odbornou literaturu
- Přihlášky a rezervace na [zde](#) nebo na <http://www.Q4IT.eu>