

# Kurz IT QUALITY INDEX Manager

Metodika hodnocení a řízení kvality IT s certifikací

Certified IT Quality Manager - CITQM



**Délka kurzu:** 2 dny včetně zkoušky pro certifikaci

**Cena:** 32.760 Kč bez DPH zahrnuje certifikační test v hodnotě 4.680 Kč

**Registrace:** [registrační formulář](#)

**Datum a místo:** Kalendář kurzů na webové stránce.

**Přehled:** Tento kurz představuje přehled manažerské úrovně rámce indexu kvality IT. Na tomto kurzu se účastníci naučí jak řídit zavést a kontinuálně řídit proces trvalého zlepšování kvality IT na základě metodiky IT Quality Index. Kurz provede účastníky od návrhu až po udržitelné řízení systému managementu kvality IT řízeného principy, oblastmi a dimenzemi indexu kvality IT. Účastníci se naučí demonstrovat odhodlání k neustálému zlepšování kvality IT ve všech kvalitativních rozměrech. Účastníci se naučí jak reportovat dosažená zlepšení směrem k managementu společnosti a zlepšit spolupráci v rámci IT prostřednictvím vizualizace dosažených zlepšení srozumitelným způsobem. Účastníci se naučí kvantifikovat přínosy zlepšení manažersky srozumitelným způsobem. Po úspěšném složení závěrečného testu získají absolventi certifikát „Certified IT Quality Manager“.

**Předpoklady:** Jako povinný požadavek musí kandidáti absolvovat kurz IT Index Foundation Foundation a obdržet certifikát Certified IT Quality Professional nebo kurz IT Quality Index Expert – certifikát Certified IT Quality Expert. Je nutné pochopit principy řízení IT služeb, proto doporučujeme ITIL® Foundation nebo vyšší. Pro cvičení v rámci kurzu a závěrečnou zkoušku je zapotřebí kniha nebo výukový materiál z IT Quality Foundation.

**Cílové skupiny:** Pro manažery IT, manažery kvality IT a vedoucí pracovníky IT. Tento kurz je zaměřen na manažery kvality IT, kteří navrhují a řídí neustálé systémy zlepšování kvality IT s cílem stát se certifikovaným IT manažerem kvality - CITQM.

**Cíle kurzu:** Kvalifikace CITQM představuje hluboké porozumění tomu, jak může rámec pro index kvality IT vytvářet základ pro neustálý systém zlepšování jakosti IT ve všech rozměrech kvality, včetně služeb dodávaných zákazníkům. Účastníci kurzu se naučí sdělovat hodnotu, návrh, řízení a přizpůsobení systému řízení jakosti IT na strategické a taktické úrovni. Kandidáti se naučí navrhnout vlastní IT QMS na základě principů indexu kvality IT s ohledem na kontext a složitost jednotlivých IT oddělení. Účastníci se naučí, jak zavést IT QMS podle doporučení COBIT 5, proces APO11 Manage Quality.

Dovednosti SFIA: řízení kvality QUMG 6-7, zajištění kvality QUAS 5-6, měření MEAS 5-6, zjišťování shody CORE 5-6

## Agenda kurzu: 2 denní formát

- Přehled rámce ITQI - klíčové části.
- Navrhování vizuálního IT QMS systému.
- Klíčové součásti IT QMS.
- Zavedení IT QMS - role a aktivity.
- Role IT Quality Managera
- Iniciační zlepšení - od myšlenky, záznam, realizaci až do řízení neočekávaných situací nebo konfliktních změn.
- Měření hodnoty zlepšení – techniky CVC, RBA, ADRA
- Reporting KPI IT QMS.
- Cvičení, která tvoří přibližně 50% kurzu:
  - Hledání nápadů ke zlepšení
  - Vizuální řízení vylepšení
  - Hodnocení vylepšení
  - Navrhování IT QMS
- Certifikační zkouška - 60 minut.

## Další informace:

- Kurz je veden zkušenými akreditovanými experty a trenéry v oblasti kvality IT - AITQE / AITQT.
- Kurz zahrnuje praktické úkoly, které poskytují platformu pro poskytnutí inspirace ze skutečného používání IT QMS.



CIO: Náš reporting v oblasti IT byl zastaralý a byl řízen reaktivním způsobem provozu, který měřil objem incidentů a problémů, nebo počtem změn vyžádaných ze strany uživatelů. Proaktivní změny iniciované z IT nebyly vůbec evidovány ani vyhodnocovány. Náš cíl je nyní prokázat, že IT je trvale se zlepšující oddělení, které se zdokonaluje, používá principy řízení kvality (QMS). Od té doby co jsme zavedli strukturovaný proces IT QMS jsme schopni reportovat přínosy změn na úrovni celé organizaci a také se podařilo změnit vnímání IT jako sebe-zlepšující organizační jednotka. Zavedli jsme roli IT kvality manažera, který udržuje vizuální systém realizovaných zlepšení a pravidelně reportuje managementu přínosy zlepšení z pohledu celé organizace.

IT QUALITY INDEX XX% and IT QUALITY INDEX are registered trademarks of Q4IT Limited. All rights reserved.

