

# IT Reporting

dle ISO/IEC 20000:2018 , ITIL® a IT Quality Index

**Délka kurzu:** 1 den

**Cena:** 12.460 Kč včetně certifikace potvrzující absolvování kurzu (bez DPH)

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

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

**Popis kurzu:** 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. Seznámí se s termínem kvalita IT jako systému.

**Předpoklady:** Nejsou, doporučeno je absolvování kurzů ITIL Foundation nebo IT Quality Index Foundation

**Cílová skupina:** Vedoucí týmu, manažer IT, manažery kvality IT, vedoucí service desku, vedoucí technické podpory, pracovník odpovědný za nástroje IT jako je Service desk

**Cíle kurzu:** Cílem kurzu je seznámit absolventy s nejlepšími praktikami (best practices) pro měření a reportování v IT. Účastníci se naučí rozdíly mezi operativními, taktickými a strategickými metrikami, naučí se identifikovat problém k němu vhodnou metrikou. Seznámí se s termínem toxická metrika, naučí se co znamená termín IT kvalita.

**Doporučené navazující kurzy:** IT Quality Index Foundation, ITIL Foundation, ITIL Continual Service Improvement

**Agenda kurzu:** 1 den

- Byznys perspektiva na IT
- Názvosloví - KPI, CSF, SLA
- KPI pro Continual Service Improvement
- Klíčové procesy IT a jejich KPIs
- Metriky pro služby
- Co v ITIL není – toxická KPI a multidimenzionální KPI
- Strategické metriky
- Diskuze konkrétních situací a návrh KPI
- Cvičení – problem a hledání KPI



**Další informace:**

- Kurz je veden zkušenými akreditovanými experty v ITIL a trenéry v oblasti kvality IT - AITQE / AITQT.
- Kurz zahrnuje praktické úkoly, na kterých se účastníci naučí praktické dovednosti

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

*ITIL® is a trade mark of AXELOS Limited. All rights reserved.*