



C O R P O R A T E R E A D I N E S S
C E R T I F I C A T E

KURSY W PROGRAMIE



Service Management with Agile the IBM Way

Nazwa kursu:	Service Management with Agile the IBM Way
Partner:	IBM
Opis:	Tematyka kursu zawiera zestaw informacji niezbędnych do poznania i zrozumienia specyfiki świadczenia usług IT. Program jest powiązany z praktykami ITIL oraz standardem świadczenia usług IT przez IBM. Kurs prowadzony przez praktyków obszaru z wieloletnim doświadczeniem. To świetna propozycja dla osób, które chcą zacząć swoją karierę zawodową w środowisku IT!
Miejsce:	Sale wykładowe Wyższej Szkoły Bankowej we Wrocławiu
Organizacja zajęć:	8 zajęć (1 x w tygodniu); czas trwania pojedynczych zajęć: 1,5 h – 2h, początek zajęć o godzinie 16:00
Tematy:	<ul style="list-style-type: none">• Metodyka AGILE• Wprowadzenie do ITIL, cykl życia usługi IT• ITSM – czym ITSM i jakie daje możliwości?• Rola Service Managera• Zarządzanie Incydemem• Zarządzanie Zmianą• Zarządzanie Problemem• Usługi IT, kariera w IBM
Egzamin wstępny:	<ul style="list-style-type: none">• Test znajomości podstawowych pojęć z zakresu ITIL, Lean, metodyki świadczenia usług IT, test w języku angielskim
Dodatkowe wymagania na kursie:	<ul style="list-style-type: none">• Dobre umiejętności komunikacyjne i umiejętność pracy w grupie• Umiejętność myślenia analitycznego• Umiejętność zarządzania zadaniami i priorytetami w czasie

Service Management with Agile the IBM Way - EN

Nazwa kursu:	Service Management with Agile the IBM Way
Partner:	IBM
Opis:	The course will cover the essentials of Service Management. The Program is aligned to ITIL's best practices and based on standards developed by IBM Service Management. The lectures will be covered with accordance to Agile methodology commonly used in IBM.
Miejsce:	Lecture rooms at Wroclaw's Higher School of Banking
Organizacja zajęć:	8 classes (1 x a week); duration of single classes: 1,5h – 2h, classes start: 16:00
Tematy:	<ul style="list-style-type: none">• AGILE Methodology• ITIL Introduction. ITIL Service Lifecycle• What is ITSM? Principles, objectives, roles & responsibilities• Service Manager Role• Incident Management• Change Management• Problem Management• Service Lines, career at IBM
Egzamin wstępny:	<ul style="list-style-type: none">• ITIL, Lean, IT Methodology fundamentals, test in English
Dodatkowe wymagania na kursie:	<ul style="list-style-type: none">• Communication skills, ability to work in group• Analytical thinking ability• Time Management – tasks and priorities effective management



C O R P O R A T E R E A D I N E S S
C E R T I F I C A T E

ZAPRASZAMY I DO
ZOBACZENIA!