



ITIL Practical

კურსის ხანგრძლივობა: 8 ლექცია, 16 საათი.

კურსის მიზანი: კურსის მიზანია მონაწილეები დაეუფლონ IT სერვისების მართვის პროცესში Agile მიდგომების ინტეგრირების ტექნიკას. ამისათვის, მსმენელები ITIL-ის (ინფორმაციული ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურის ბიბლიოთეკის) და Agile მეთოდოლოგიების პრინციპების გარდა, შეისწავლიან მოთხოვნად და აუცილებელ ITIL პრაქტიკებსა და ტერმინოლოგიას; სამუშაო პროცესში წარმოქმნილი ინციდენტების, პრობლემების და ცვლილებების მართვასა და რაც მთავარია, ITIL-სა და Agile შორის არსებული ნაპრაღის ამოვსების გზებს.

აუცილებელი მოთხოვნები: გარდა მოტივაციისა, მონაწილეს მოეთხოვება საბაზისო კომპიუტერული ცოდნა და მარტივ დამხმარე პროგრამებთან მუშაობის გამოცდილება.

კურსის შედეგები: კურსის შედეგად, IT სერვისის მიწოდებაში მომუშავე მოქმედ თუ მომავალ პროფესიონალებს, ექნებათ ის ცოდნა და უნარები, რომელიც საშუალებას მისცემს შექმნან უფრო მოქნილი და მომხმარებელზე ორიენტირებული IT სერვისები, სამუშაო პროცესში Agile მეთოდოლოგიების ინტეგრირების გზით.

შეხვედრა 1 – INTRODUCTION TO ITIL AND ITSM

- Why study this course
- About Me
- Introduction to ITIL
- All Practices
- Key Definitions of ITIL Terminology
- Value Example
- ITIL Service Lifecycle
- Introduction to ITSM
- Relationship between ITIL and ITSM
- ITIL Certification Path
- Questions and Discussion

შეხვედრა 2 – INTRODUCTION TO AGILE

- Introduction to Agile
- Agile Principles and Values
- Agile Methodologies
- Agile Roles and Responsibilities
- Agile Artifacts and Ceremonies
- Benefits of Agile Adoption
- Agile and ITIL: A Synergistic Approach

- Questions and Discussion

შეხვედრა 3 - ITIL KEY PRACTICES - PART 1

- All Practices (Overview)
- Service Request Management
- Incident Management
- Service Disruption Communication Plan
- Case Studies
- Integration with Agile
- Questions and Discussion

შეხვედრა 4 - ITIL KEY PRACTICES - PART 2

- All Practices (Overview)
- Problem Management
- Change Management
- IT Purchase Management
- Case Studies
- Similarities and Integration with Agile
- Questions and Discussion

შეხვედრა 5 - UNDERSTANDING KEY ITIL TERMINOLOGIES

- Introduction to ITIL Terminologies
- Service Catalog
- RACI Model
- SLA (Service Level Agreement)
- CMDB (Configuration Management Database)
- Practical Applications of RACI, SLA, and CMDB
- Challenges and Best Practices
- Questions and Discussion

შეხვედრა 6 - ADDRESSING THE GAPS IN AGILE WITH ITIL

- Understanding the Gaps in Agile
- Agile without IT Service Management (ITSM)
- Agile without Incident Management
- Agile without Problem Management
- Agile without Change Management
- Agile without SLA
- Agile & ITIL: Better Together
- Discussion and Questions

შეხვედრა 7 - FILLING THE GAPS IN AGILE WITH ITIL

- Knowledge Share and Delegation Framework
- "You Build It, You Run It, You Support It" Mindset
- Organizational Structure Change
- Discussion and Questions

შეხვედრა 8 - AGILE-ITIL INTEGRATION WORKSHOP AND COURSE REVIEW

- Review of the Course

- Agile-ITIL Integration Workshop
- Future Steps and Continuous Learning
- Reflection and Feedback