

ITSM Hizmet Yönetimi Eğitimleri

- ▶ Süreç Yönetimi Temelleri
- ▶ ITIL En İyi Uygulamaları
- ▶ Gelişmiş Süreç Yönetimi
- ▶ BT Yönetimi



egitimtakvimi.com



ophema teknoloji

444 33 30

egitimtakvimi@bilgeadam.com



ITSM HİZMET YÖNETİMİ EĞİTİMLERİ

► SÜREÇ YÖNETİMİ TEMELLERİ

ITIL Practitioner

3 Gün

ISO 27001:2013 Bilgi Güvenliği Farkındalık

2 Gün

ITIL - Agile Entegrasyonu

2 Gün

BT Servisleri Felaket Yönetimi

1 Gün

BT Hizmet Kataloğu Pratikleri

1 Gün

ISO 20000 BT Hizmet Yönetimi

2 Gün

► ITIL EN İYİ UYGULAMALARI BEST PRACTICE

ITIL Foundation + (Apollo 13)

3 Gün

Incident & Problem Yönetimi Pratikleri

2 Gün

Değişiklik, Konfigürasyon ve Varlık Yönetimi Pratikleri

3 Gün

Uygulamalı BT Süreçleri (7 Temel Süreç)

3 Gün

Hizmet Seviyesi Yönetimi (SLM-SLA) Pratikleri

1 Gün

ITIL Süreç Implementasyonu ve Proje Yönetimi

3 Gün

BT Hizmet Yönetimi Aracı Uzmanlık Eğitimi

3 Gün

ITSM HİZMET YÖNETİMİ EĞİTİMLERİ

► GELİŞMİŞ SÜREÇ YÖNETİMİ

ITIL Service Strategy

3 Gün

ITIL Service Operation

3 Gün

ITIL Service Design

3 Gün

ITIL Continual Service Improvement

3 Gün

ITIL Service Transition

3 Gün

► BT YÖNETİŞİMİ

COBIT Implementation

3 Gün

BT Tedarikçi Yönetimi

2 Gün

TOGAF 9.1 Kurumsal Mimari

5 Gün

BT Hizmet Portfolyo Yönetimi

2 Gün

ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetimi

2 Gün



eğitimtakvimi.com

► TEMEL EĞİTİMLER

ITIL Foundation*

3 Gün

COBIT Foundation

3 Gün

Teknik Destekte Uzmanlık

2 Gün

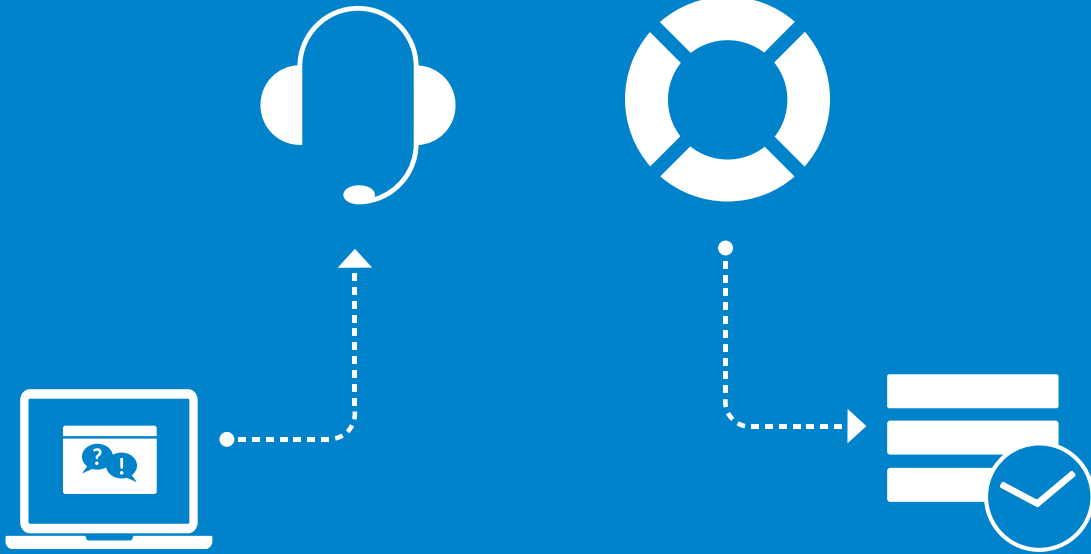
MAC OSX Support Essentials

2 Gün

BT Hizmet Yönetimi Prensipleri

1 Gün

* ITIL Foundation Sınavı bilgisayar üzerinden online veya eğitim sonunda sınıf içerisinde yazılı olarak yapılmaktadır.



eğitimtakvimi.com

www.egitimtakvimi.com | 444 33 30 | egitimtakvimi@bilgeadam.com



ITSM HİZMET YÖNETİMİ EĞİTİM İSTATİSTİKLERİ



2 Milyon

Dünya üzerinde 150 farklı ülkede, 1,5 dk'da bir ITIL sınavı alınmaktadır. Bugüne kadar 2 Milyon'a yakın ITIL sınavı alınmıştır.



223

ITIL, 1986 yılından beri geliştirilmekte olan bir altyapı kütüphanesidir ve 5 farklı faz içerisinde 26 süreç, 4 fonksiyon ve 223 adet rol barındırmaktadır.



98,2%

ITIL Eğitimlerinde memnuniyet ortalaması %98,2'dir.



%82

Bilgi Güvenliği yöneticilerinin %82'si güvenlik açıklarının çoğunluğunun son kullanıcı katmanı kaynaklı olduğunu ve bu açığın eğitim ile giderileceğini düşünmektedir.



62\$

Bilgi Teknolojileri yöneticileri ortalama çağrı maliyetini 62\$'ın altına indirilmesi konusunda teknik ekiplerin eğitilmesinin önemli olduğunu belirtmektedir.



%83

BT şirketlerindeki müşteri memnuniyetleri ortalaması %83 seviyelerindedir. Uzaktan ve yerinde destek veren ekiplerin yetkin, hızlı çözüm üreten ve güncel standartları bilen kişilerden oluşması bunu yukarı taşımaktadır.



887

Yapılan anket ve araştırmalarda aylık ortalama çağrı sayısının 887 olduğu görülmektedir.



10.000

BilgeAdam Kurumsal Eğitimleri'ne bir yıl içerisinde 10.000'den fazla kişi katılmaktadır.



1.000

BilgeAdam'da bir yıl içerisinde 1.000'den fazla eğitim açılmaktadır.



%80

Kurumsal firmaların %80'i bilgi teknolojileri yönetimi konusunda ihtiyaçları olan yetkin ve sertifikalı insan kaynağını bulmakta zorlandıklarını belirtmektedir.



%84

Information Weeks dergisinin yaptığı araştırmaya göre kurumsal firmaların yöneticilerinin %84'ü BT Süreç Otomasyonu Teknolojilerini kullanıyor veya kullanmayı planlıyor.



%30

BT Hizmet Yönetimi için gerçekleştirilen operasyonel aktivitelerin ortalama %30'u temel otomasyon çözümleriyle insan bağımsız hale getirilmektedir.

*BilgeAdam Kurumsal'ı
Sosyal Medyadan Takip Edin!*



facebook.com/
BilgeAdamKurumsal



linkedin.com/company/
bilge-adam



Bilge Adam Kurumsal



slideshare.net/
BilgeAdamKurumsal



instagram.com/
bilgeadamkurumsal



twitter.com/bakurumsal

Neden BilgeAdam Kurumsal?



ServiceNow Partner
Managed Service Provider
Solution Provider
Reseller



ITSM Proje Deneyimi
Süreç İmplementasyonu
Dönüşüm Projeleri
İyileştirme, Ölçümleme



Kurumsal Eğitimler
Katılımcı Sayısı
10.000+ / yıl



ITIL Axelos Partner
Training Center



Başarı Hikayeleri
Helpdesk Projeleri
Yönetilen Hizmet Projeleri
ITIL Olgunluk Değerlendirme



Kurumsal Referanslar
Şişecam
Çalık Holding
Mercedes-Benz Türk



Global İş Ortağı
48



**İstanbul, Ankara ve
İzmir 'de Eğitim**
Lokasyon Seçenekleri



Eğitmen/Danışman
Sayısı **400 +**



Çalışan Sayısı
800



Lab Sayısı 100
Kontenjan 1500



IT Eğitim Başlığı
600 +

BT Hizmet Yönetimi Çözümlerinde Neden BilgeAdam Kurumsal?

ITIL ve ITSM çözümleri konusunda yetkinliğini kanıtlamış olan BilgeAdam Kurumsal, BT Hizmet Yönetimi çözümlerinde eğitim, süreç danışmanlığı, uygulama danışmanlığı ve dış kaynak yönetimi konusundaki deneyimlerini müşterilerine aktarmaktadır.

BilgeAdam Kurumsal ile iletişime geçerek ServiceNow uygulamalarının kurulumu, Helpdesk hizmetlerinizin çağrı merkezi destekli yönetimi, ITIL süreçlerinin olgunluk seviyelerinin değerlendirilerek süreç, prosedür ve talimatların dokümantasyonu; Hizmet Seviyelerinin ölçülerek düzenli olarak raporlanması ve ihtiyacınız olan kaynakların yerleştirilmesi gibi konularda destek alabilirsiniz.

