

## Servicii ITIL

Organizam cursuri ITIL in conformitate cu Schema de Calificare ITIL Version 3 (V3), care ofera o abordare modulistica a certificarii ITIL, si cuprinde o serie de certificari concentrate pe diferite aspecte ale metodei Best Practice ITIL, la diferite nivele de profunzime si detalii.

- ▶ **Cursuri Programate Calendaristic**  
Sesiuni standard de training, organizate pentru persoane fizice in urmatoarele tari: Austria, Belgia, Danmenarca, Germania, Finlanda, Franta, Italia, Luxemburg, Norvegia, Romania, Spania, Suedia, Elvetia.
- ▶ **Cursuri In-House**  
Sesiuni de training personalizate, sustiunte la data si locatia alese de dumneavoastra. Aceasta solutie va permite companiei dumneavoastra sa pregateasca un numar mai mare de angajati simultan, reducand costurile acestei investitii, garantand un curs adaptat necesitatilor companiei dumneavoastra.

## Servicii Personalizate

Oferim servicii aditionale Schemei de Calificare ITIL Version 3 (V3) pentru toate nivelurile de personal din IT Service Management. Acestea sunt cursuri foarte personalizate, create in conformitate cu nevoile dumneavoastra individuale.

- ▶ **Studii de Caz Personalizat**  
Studiul de Caz Personalizat va adapta programul de training la necesitatile exacte ale companiei dumneavoastra. Un Studiu de Caz Personalizat poate fi folosit pentru a demonstra aplicarea practica a ITIL in compania dumneavoastra.
- ▶ **ITIL Overview**  
Cursul ITIL Overview ofera participantilor un ghid despre beneficiile ITIL in sectorul de Service Management, introducand participantii in metoda ITIL, concentrandu-se pe acele zone principale identificate inaintea evenimentului (Service Desk, Incident & Problem Management, Change & Release Management, Configuration Management, si Service Level Management). Acest eveniment cu durata de o zi ofera o introducere in cele mai bune practici ITIL, concentrandu-se pe terminologia, structura si conceptele de baza ale ITIL V3.

## Contacte

QRP International este un furnizor de training si consultanta in Metodologii de Management Best Practice, specializata in metodele Best Practice ale Cabinet Office:

- ▶ PRINCE2 - Project Management
- ▶ MSP - Programme Management
- ▶ ITIL - IT Service Management
- ▶ P3O - Portfolio, Programme and Project Offices
- ▶ MoP - Management of Portfolios
- ▶ Agile Project Management

Sistemul nostru acreditat de Management al Calitatii asigura calitatea superioara a serviciilor noastre; accentul pus pe rezultate ne permite sa oferim cursuri foarte personalizate cu studii de caz create in colaborare cu clientii nostri; accentul pus pe persoane este asigurat prin angajarea unor trainerii acreditati si cu experienta internationala in Project Management.

Daca aveti intrebari despre serviciile noastre, va rugam sa ne contactati:

QRP International  
Str. Logofat Luca Stroici 17-19  
Sector 2, 020582 Bucuresti  
Romania

E-Mail: [romania@qrpinternational.com](mailto:romania@qrpinternational.com)  
Tel: + 40 (0)31 2249983  
Fax: + 40 (0)31 8112833  
[www.qrpinternational.ro](http://www.qrpinternational.ro)

**ITIL®**  
The Best Practice in  
IT Service Management

## ITIL V3 Foundation

## ITIL

- ▶ Metodologie de IT Service Management
- ▶ Metodologie de Domeniu Public
- ▶ Pragmatica si Flexibila
- ▶ Peste 1.000.000 de profesionisti IT certificati
- ▶ Cabinet office este proprietarul metodelor PRINCE2®, MSP® (Programme Management), P3O® (Portfolio, Programme and Project Office), MoP™(Management of Portfolios) si ITIL® (IT Service Management)
- ▶ Examine disponibile in peste 15 limbi



ACCREDITED BY  A PMG-International

QRP International is a PRINCE2/MSP/P3O/MoP/ITIL/Agile Project Management Accredited Training Organization by the APM Group. PRINCE2® is a registered trade mark of the Cabinet Office. MSP® is a registered trade mark of the Cabinet Office. P3O® is a registered trade mark of the Cabinet Office. MoP™ is a trade mark of the Cabinet Office. ITIL® is a registered trade mark of the Cabinet Office. The Swirl logo™ is a trade mark of the Cabinet Office.

**IT Infrastructure Library® (ITIL)** este abordarea **IT Service Management** cea mai recunoscuta in lume. ITIL este o metoda Best Practice, desprinsa atat din sectorul public cat si din cel privat, pe plan international. Ea descrie modul in care resursele IT trebuiesc organizate pentru a conferi valoare companiei, definind procesele, functiile si rolurile din IT Service Management (ITSM).

**In ITIL Version 2 (V2) a avut loc o modificare majora, care este Version 3 (V3).**

ITIL Version 3 (V3) reprezinta un pas important in evolutia ITIL. Schimbarea a transformat ghidul, acesta trecand de la un serviciu foarte bun, la cel mai bun si inovativ serviciu de acest gen. In acelasi timp, interfata intre abordarile vechi si cele noi este aproape insesizabila, astfel incat utilizatorii metodei nu vor intampina dificultati. V3 permite utilizatorilor sa construiasca pe baza succeselor V2, ducand, insa, IT Service Management la un nivel si mai inalt.

### Beneficiile ITIL

ITIL ofera o abordare sistematica si profesionala a managementului de servicii IT. Adoptarea indrumarilor ITIL ofera utilizatorilor o serie de beneficii, inclusiv:

- ▶ **Costuri reduse**
- ▶ Servicii IT imbunatate, datorita utilizarii unor **procese Best Practice** verificate.
- ▶ **Un nivel ridicat al satisfactiei clientilor**, printr-o abordare mai profesionala a livrarii serviciilor.
- ▶ **Standarde si indrumare**
- ▶ **Productivitate imbunatatita**
- ▶ Intrebuintarea imbunatatita a **abilitatilor si experientei**.
- ▶ Imbunatatirea livrarii serviciilor catre terti, prin mentionarea ITIL sau ISO 20000 ca **standard pentru livrarea serviciilor**.

### Date despre ITIL

- ▶ **Peste un milion** de profesionisti IT certificati la nivel mondial.
- ▶ Examen disponibile in peste **15 limbi**.
- ▶ ITIL is este **abordarea IT service management cea mai recunoscuta** la nivel mondial.

**Schema de Calificare ITIL Version 3 (V3)** ofera o abordare modulistica a certificarii ITIL, si consta intr-o serie de **certificari concentrate pe diferite aspecte ale metodei Best Practice ITIL**, la diferite nivele de detaliu si profunzime.

Exista **patru nivele de certificare** in schema V3.

- ▶ **Nivelul ITIL Foundation**  
Nivelul Foundation pune accentul pe prezentarea si explicarea conceptelor cheie, structurii, terminologiei, si proceselor ITIL. Aceasta certificare de baza ofera candidatilor cunostinte generale despre elementele cheie ale This entry-level ITIL V3 Service Lifecycle, inclusiv legaturile dintre stagiile ciclului de viata, procesele utilizate, si contributia acestora la practicile de Service Management.
- ▶ **Nivelul ITIL Intermediate - Service Lifecycle & Service Capability Streams**  
Nivelul Intermediate cuprinde doua fluxuri principale: Lifecycle si Capability - fiecare cu propria serie de certificari - si un modul final, Managing Across the Lifecycle. Fiecare dintre certificarile Intermediate ofera candidatilor cunostintele, abilitatile, si competentele cerute pentru a aplica sau a coordona aplicarea anumitor zone ale ITIL Best Practice, intr-un mediu de Management al Serviciilor.
- ▶ **Nivelul ITIL Expert**  
Nivelul Expert este acordat candidatilor in meritul certificarilor ITIL V3. Nivelul de certificare ITIL Expert se adreseaza persoanelor care doresc sa demonstreze cunostinte superioare despre ITIL (V3) in intregime. T
- ▶ **ITIL Master**  
Calificarea Master este cea mai inalta treapta in programul V3. Aceasta calificare este rezervata persoanelor care pot demonstra si sustine cu argumente abilitatea lor de a implementa disciplinele ITIL definite si cele mai bune practici de IT Service Management in cadrul unui mediu de lucru real. Acest nivel al schemei este inca in faza-pilot.

Aceasta abordare modulistica a certificarii ofera candidatilor o mai buna flexibilitate in privinta disciplinelor si zonelor ITIL pe care acestia le studiaza, dar face in asa fel incat certificarea ITIL sa devina mai accesibila si realizabila.

Cursul ITIL Foundation acopera intrega programa a nivelului ITIL Foundation, pregatind participantii pentru **examenul ITIL Foundation**.

Acest nivel face in asa fel incat candidatul sa aiba cunostinte generale despre elementele cheie ale ITIL V3 Service Lifecycle, inclusiv despre legaturile dintre stagiile Lifecycle, procesele utilizate si contributia acestora la practicile de Service Management. Pentru aceasta, candidatii trebuie sa demonstreze **cunoasterea conceptelor cheie, structurii, terminologiei si proceselor ITIL**.

Acest curs **dureaza 3 zile**, este organizat intr-o sala de curs, si se adreseaza persoanelor care isi doresc cunostinte de baza despre ITIL.

### Obiective

In urma absolvirii cursului, participantii vor putea:

- ▶ **Intelega ITIL** si consecintele sale asupra domeniului de Service Management
- ▶ **Intelega modul de implementare al ITIL**, crescand beneficiile si micșorand riscurile si costurile.
- ▶ Intelega **rolul de conducere** in aplicarea cu succes a metodei ITIL.
- ▶ Intelega **structura ITIL Library**.
- ▶ **Aplica in practica principiile ITIL**

### Foundation - Cui se adreseaza?

- ▶ Furnizorilor IT Service
- ▶ Directorilor si Managerilor IT
- ▶ CIO
- ▶ Consultantilor de Service Management
- ▶ Persoanelor care doresc cunostinte de baza despre metodologia ITIL.
- ▶ Persoanelor care doresc cunostinte de baza despre modul de aplicare ITIL, pentru o mai buna calitate a Serviciilor IT.

Este de dorit, dar nu esential, ca participantii sa aiba cunostinte de baza despre IT Service Management.