Practical Application of Problem Management Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Bu iki günlük eğitim, katılımcıların **ITIL Problem Management** uygulamasını yalnızca teorik olarak anlamalarını değil, gerçek organizasyon ortamlarında nasıl hayata geçirebileceklerini öğrenmelerini amaçlar.

Eğitim tamamen **Problem Management** üzerine yoğunlaşır. Organizasyonların problem'leri nasıl tespit edebileceği, analiz edebileceği, çözüme ulaştırabileceği ve tekrar oluşmalarını önlemek için hangi yaklaşımları kullanabileceği uygulamalı bir bakış açısıyla ele alınır.

Program boyunca katılımcılar, mevcut Problem Management uygulamalarını desteklemek veya geliştirmek amacıyla kullanılabilecek yöntem, araç ve teknikleri inceler. Böylece farklı organizasyon yapılarına uyarlanabilecek pratik bir Problem Management yaklaşımı geliştirilmesi hedeflenir.

Önkoşullar

Katılımcıların **ITIL® 4 Foundation** sertifikasına sahip olması tercih edilir. Bununla birlikte, temel düzeyde ITIL bilgisi de eğitime katılım için yeterlidir.

Kimler Katılmalı

Bu eğitim, görev unvanından bağımsız olarak organizasyonunda Problem Management veya bununla ilişkili faaliyetlerde sorumluluk alan ya da bu alanda bilgi edinmek isteyen profesyoneller için uygundur.

Neler Öğreneceksiniz

Eğitim sonunda katılımcılar:

- Problem Management'ın temel kavramlarını açıklayabilecek,
- Organizasyonlarındaki Problem Management faaliyetlerini desteklemek için ITIL practice material'larından yararlanabilecek,
- Kendi çalışma ortamlarında kullanılabilecek pratik araç ve kaynakları uygulayabilecek,
- Problem Management uygulamasını başlatmak veya mevcut yapıyı geliştirmek için gerekli adımları belirleyebilecek,
- Problem Management konusunda temel uygulama uzmanlığı geliştirebilecek,
- Diğer katılımcılarla deneyim ve best practice'leri değerlendirerek farklı yaklaşımları karşılaştırabilecektir.

Eğitim İçeriği

1. Vizyonumuz Nedir?

İlk bölümde Problem Management için hedeflenen yön ve bu yönün ölçülebilir sonuçlara nasıl

BİLGİNÇ IT Academy

info@bilginc.com

bilginc.com

dönüştürülebileceği ele alınır.

- Vision-to-metrics trail
- Problem Management'ın purpose ve objective'leri
- Problem Management için RACI
- Problem Management'ın üç temel aşaması

2. Şu Anda Neredeyiz?

Bu bölümde organizasyonun mevcut Problem Management durumunun değerlendirilmesine odaklanılır.

- Mevcut problem model'lerinin incelenmesi
- Incident volume'larının değerlendirilmesi
- Incident ve problem correlation'ları
- Resource utilisation
- Stakeholder'ların belirlenmesi
- Problem control
- Error control

3. Nerede Olmak İstiyoruz?

Mevcut durum belirlendikten sonra hedeflenen Problem Management yapısı ve improvement ihtiyaçları değerlendirilir.

- Major incident, problem ve known error tanımlarının netleştirilmesi
- Problem Management için business case oluşturulması
- Improvement planning
- SMART target'ların belirlenmesi
- Resource gereksinimlerinin değerlendirilmesi
- Problem model'lerinin oluşturulması ve geliştirilmesi

4. Hedefe Nasıl Ulaşacağız?

Bu bölüm, belirlenen hedeflere ulaşmak için ihtiyaç duyulan yetkinlik, teknik, ölçüm ve iletişim yapılarına odaklanır.

- Role competency'lerin belirlenmesi
- Problem Management tekniklerinin kullanılması
- Cynefin gibi yaklaşımların değerlendirilmesi
- Problem resolution için authority tanımlanması
- KPI'lar
- CSF'ler
- PSF'ler
- Stakeholder planning
- Communication planning

5. Aksiyona Geçmek

Planların uygulamaya dönüştürülmesi ve improvement initiative'lerin yönetilmesi ele alınır.

- Improvement initiative'lerin planlanması
- Rol ve sorumlulukların tanımlanması

BİLGİNÇ IT Academy

info@bilginc.com

bilginc.com

- İlerlemenin gözlemlenmesi ve izlenmesi
- Problem Management'ın diğer ITIL practice'leriyle olan interface'lerinin yönetilmesi

6. Hedefimize Ulaştık mı?

Bu bölümde Problem Management faaliyetlerinin oluşturduğu sonuçların nasıl ölçüleceği ve değerlendirileceği incelenir.

- Dashboard ve reporting
- Benefits realisation
- Problem record'ların gözden geçirilmesi
- Known Error Database'lerin değerlendirilmesi
- Value stream'lerin incelenmesi
- Baseline ve performance değerlendirmesi

7. İyileştirme Sürekliliğini Nasıl Sağlarız?

Son bölüm, Problem Management'ın tek seferlik bir proje yerine sürekli gelişen bir practice olarak yönetilmesine odaklanır.

- Sonraki improvement cycle'larının planlanması
- Yeni teknolojilerin değerlendirilmesi
- Emerging problem'lerin dikkate alınması
- Problem Management value stream'lerinin geliştirilmesi
- ITIL'in dört boyutunun tamamında maturity assessment