

**ΑΑΔΕ**Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων**ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ & ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΗ ΑΚΑΔΗΜΙΑ (ΦΟ.Τ.Α.)****ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ****Εκπαιδευτικού προγράμματος «Διαχείριση αιτημάτων και Πρακτική στη
Διαχείριση Απαιτησεων και Διενέργεια Ελέγχων αποδοχής χρηστών»****(κωδικός: 10.197.Π.6582.25)****[Εσωτ. Κωδικός Έργου: ITT.S012 (U.ITSM.03, U.SDLC.03)]**

ΗΜΕΡΑ	ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ (Τίτλοι)	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
1^η 06/11/2025	ITSM - Διαχείριση Αιτημάτων & Περιστατικών (Request & Incident, Management) • Δημιουργία αιτήματος από κατάλογο (τελικός χρήστης) και απευθείας από agent • Διαχείριση και κλείσιμο ενός αιτήματος • Πρόσβαση στις ενότητες Διαχείρισης Συμβάντων • Παρουσίαση των προτύπων και μοντέλων Συμβάντων • Δημιουργία ενός συμβάντος, κατηγοριοποίηση και παρακολούθηση στόχων • Εφαρμογή προτύπου, επίλυση και κλείσιμο ενός συμβάντος • Εφαρμογή του μοντέλου συμβάντος σε ένα συμβάν, συζήτηση με άλλον μηχανικό υποστήριξης και εργασία στην εκπλήρωση/διόρθωση • Αναβάθμιση ενός συμβάντος • Άνοιγμα σχετικής εγγραφής προβλήματος για ένα συμβάν	8:00-11:15 (4 ώρες)
	SDLC - ALM Octane: • Χώροι Εργασίας και Χρήστες στο ALM Octane • Διασύνδεση του ALM Octane με το UFT One και το LoadRunner • Παρουσίαση του Azure DevOps • Χαρακτηριστικά, Δοκιμές και	11:30-15:00 (4 ώρες)

**ΑΑΔΕ**Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων**ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ & ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΗ ΑΚΑΔΗΜΙΑ (ΦΟ.Τ.Α.)****ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ****Εκπαιδευτικού προγράμματος «Διαχείριση αιτημάτων και Πρακτική στη
Διαχείριση Απαιτησεων και Διενέργεια Ελέγχων αποδοχής χρηστών»****(κωδικός: 10.197.Π.6582.25)****[Εσωτ. Κωδικός Έργου: ITT.S012 (U.ITSM.03, U.SDLC.03)]**

	Σφάλματα (Features, Tests and Bugs) • Συνεχής Ολοκλήρωση / Συνεχής Ανάπτυξη / Συνεχής Δοκιμή. SDLC - UFT One – Practice: • Καταγραφή σεναρίου (Record) • Αποσφαλματωση σεναρίου (Debug) • Σημεία Ελέγχου (Checkpoints) • Εκτέλεση σεναρίου (Execute) • Κατανόηση αποτελεσμάτων εκτέλεσης (Report)	
ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ		8