

**ΑΑΔΕ**Ανεξάρτητη Αρχή  
Δημοσίων Εσόδων**ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ & ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΗ ΑΚΑΔΗΜΙΑ (ΦΟ.Τ.Α.)****ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

**Εκπαιδευτικού προγράμματος «Εισαγωγή στη Διαχείριση Παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής (ITSM) - Βασικές Δυνατότητες εργαλείου SMAX [και Θέματα Αναφορών ITSM (Reports & Dashboards)]»**

**(κωδικός: 99.187.Π.6502.25)**

**[Εσωτ. Κωδικός Έργου: ITT.F002 (U.ITSM.01, U.ITSM.02, U.ITSM.04)]**

| ΗΜΕΡΑ                               | ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ (Τίτλοι)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ΔΙΑΡΚΕΙΑ<br>(σε ώρες)           |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <b>1<sup>η</sup><br/>24/10/2025</b> | <b>ITSM - Introduction to ITIL v.4</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Βασική ορολογία</li><li>Δημιουργία αξίας μέσω υπηρεσιών</li><li>Η σημαντικότητα των Κατευθυντήριων αρχών</li><li>Η σημαντικότητα των τεσσάρων διαστάσεων της διαχείρισης υπηρεσιών</li><li>Το Σύστημα αξίας υπηρεσιών</li><li>Ο συνδυασμός των απαραίτητων δραστηριοτήτων στις αλυσίδες αξίας</li><li>Η κατανόηση των σημαντικότερων πρακτικών που μπορούν να εφαρμοστούν σε κάθε δραστηριότητα μιας αλυσίδας αξίας</li><li>Βασικές διαδικασίες ITIL</li><li>Ορισμοί και παραδείγματα διαχείρισης ανά διαδικασία</li></ul> | <b>8:00-10:30<br/>(3 ώρες)</b>  |
|                                     | <b>ITSM - Διαχείριση Αιτημάτων, Συμβάντων, Προβλημάτων και Γνώσης</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Επισκόπησης της Αρχιτεκτονικής του SMAX</li><li>Εξερεύνηση της διεπαφής του Διαχειριστή Αιτημάτων (Agent)</li><li>Δημιουργία αιτήματος από κατάλογο (τελικός χρήστης) και απευθείας από agent</li><li>Διαχείριση και κλείσιμο ενός αιτήματος</li><li>Πρόσβαση στις ενότητες Διαχείρισης</li></ul>                                                                                                                                                                                           | <b>11:30-15:00<br/>(4 ώρες)</b> |



**ΑΑΔΕ**

Ανεξάρτητη Αρχή  
Δημοσίων Εσόδων

**ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ & ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΗ ΑΚΑΔΗΜΙΑ (ΦΟ.Τ.Α.)**

## **ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

**Εκπαιδευτικού προγράμματος «Εισαγωγή στη Διαχείριση Παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής (ITSM) - Βασικές Δυνατότητες εργαλείου SMAX [και Θέματα Αναφορών ITSM (Reports & Dashboards)]»**

**(κωδικός: 99.187.Π.6502.25)**

**[Εσωτ. Κωδικός Έργου: ITT.F002 (U.ITSM.01, U.ITSM.02, U.ITSM.04)]**

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p><b>Συμβάντων</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Παρουσίαση των προτύπων και μοντέλων Συμβάντων</li><li>• Δημιουργία ενός συμβάντος, κατηγοριοποίηση και παρακολούθηση στόχων</li><li>• Εφαρμογή προτύπου, επίλυση και κλείσιμο ενός συμβάντος</li><li>• Εφαρμογή του μοντέλου συμβάντος σε ένα συμβάν, συζήτηση με άλλον μηχανικό υποστήριξης και εργασία στην εκπλήρωση/διόρθωση</li><li>• Αναβάθμιση ενός συμβάντος</li><li>• Άνοιγμα σχετικής εγγραφής προβλήματος για ένα συμβάν</li><li>• Περιήγηση στην ενότητα Διαχείρισης Γνώσης</li><li>• Παρουσίαση της αρχιτεκτονικής διαχείρισης γνώσης</li><li>• Παρουσίαση των άρθρων γνώσης</li><li>• Κατανόηση προτεινόμενων λύσεων βάση των άρθρων γνώσης</li><li>• Εξερεύνηση της αναζήτησης άρθρων</li><li>• Δημιουργία μοντέλου άρθρων</li><li>• Εξήγηση της διαχείρισης άρθρων - Φάσεις ροής εργασιών, κοινό που βλέπει το περιεχόμενο του άρθρου, κοινό με περιορισμούς πρόσβασης σε άρθρα τοπική προσαρμογή άρθρων και ευρετήρια</li><li>• Δημιουργία νέου άρθρου</li><li>• Αναθεώρηση, τροποποίηση και προεπισκόπηση ενός άρθρου γνώσης</li></ul> |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

**ΑΑΔΕ**Ανεξάρτητη Αρχή  
Δημοσίων Εσόδων**ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ & ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΗ ΑΚΑΔΗΜΙΑ (ΦΟ.Τ.Α.)****ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

**Εκπαιδευτικού προγράμματος «Εισαγωγή στη Διαχείριση Παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής (ITSM) - Βασικές Δυνατότητες εργαλείου SMAX [και Θέματα Αναφορών ITSM (Reports & Dashboards)]»**

**(κωδικός: 99.187.Π.6502.25)**

**[Εσωτ. Κωδικός Έργου: ITT.F002 (U.ITSM.01, U.ITSM.02, U.ITSM.04)]**

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                               |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Δημοσίευση και κατανάλωση ενός άρθρου γνώσης</li><li>• Αρχαιοθέτηση ενός άρθρου γνώσης</li></ul>                                                                                                                                           |                               |
| <b>2<sup>η</sup><br/>27/10/2025</b> | <b>ITSM - Views, Αναφορές και Πίνακες</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Διαχείριση των Views (φίλτρα κτλ)</li><li>• Περιήγηση στην ενότητα Αναφορών</li><li>• Προσαρμογή πίνακα (dashboard)</li><li>• Δημιουργία μιας αναφοράς και εμφάνισή της σε έναν πίνακα</li></ul> | <b>8:00-9:30<br/>(2 ώρες)</b> |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>9</b>                      |