

**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: 99.188.Π.6502.25)

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

ΗΜΕΡΑ	ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ (Τίτλοι)	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
1^η 27/10/2025	ITSM - Introduction to ITIL v.4 • Βασική ορολογία • Δημιουργία αξίας μέσω υπηρεσιών • Η σημαντικότητα των Κατευθυντήριων αρχών • Η σημαντικότητα των τεσσάρων διαστάσεων της διαχείρισης υπηρεσιών • Το Σύστημα αξίας υπηρεσιών • Ο συνδυασμός των απαραίτητων δραστηριοτήτων στις αλυσίδες αξίας • Η κατανόηση των σημαντικότερων πρακτικών που μπορούν να εφαρμοστούν σε κάθε δραστηριότητα μιας αλυσίδας αξίας • Βασικές διαδικασίες ITIL • Ορισμοί και παραδείγματα διαχείρισης ανά διαδικασία	8:00-10:30 (3 ώρες)
	ITSM - Διαχείριση Αιτημάτων, Συμβάντων, Προβλημάτων και Γνώσης • Επισκόπησης της Αρχιτεκτονικής του SMAX • Εξερεύνηση της διεπαφής του Διαχειριστή Αιτημάτων (Agent) • Δημιουργία αιτήματος από κατάλογο (τελικός χρήστης) και απευθείας από agent • Διαχείριση και κλείσιμο ενός αιτήματος • Πρόσβαση στις ενότητες Διαχείρισης	11:30-15:00 (4 ώρες)



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: 99.188.Π.6502.25)

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

	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 • Περιήγηση στην ενότητα Διαχείρισης Γνώσης • Παρουσίαση της αρχιτεκτονικής διαχείρισης γνώσης • Παρουσίαση των άρθρων γνώσης • Κατανόηση προτεινόμενων λύσεων βάση των άρθρων γνώσης • Εξερεύνηση της αναζήτησης άρθρων • Δημιουργία μοντέλου άρθρων • 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 • Δημιουργία νέου άρθρου • Αναθεώρηση, τροποποίηση και προεπισκόπηση ενός άρθρου γνώσης • Δημοσίευση και κατανάλωση ενός	
--	--	--

**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: 99.188.Π.6502.25)

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

	άρθρου γνώσης Αρχειοθέτηση ενός άρθρου γνώσης	
1^η 29/10/2025	ITSM - Views, Αναφορές και Πίνακες - Διαχείριση των Views (φίλτρα κτλ) - Περιήγηση στην ενότητα Αναφορών - Προσαρμογή πίνακα (dashboard) - Δημιουργία μιας αναφοράς και εμφάνισή της σε έναν πίνακα	8:00-9:30 (2 ώρες)
ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ		9