

**ΑΑΔΕ**Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων**ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ & ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΗ ΑΚΑΔΗΜΙΑ (ΦΟ.Τ.Α.)****ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ****Εκπαιδευτικού προγράμματος «Λειτουργίες Υποστήριξης και Εξυπηρέτησης
Αιτημάτων Περιφερειακών και Κεντρικών Υποδομών»****(κωδικός: 10.194.Π.6581.25)****[Εσωτ. Κωδικός Έργου: ITT.S011 (U.ITSM.03, U.ITSM.05)]**

ΗΜΕΡΑ	ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ (Τίτλοι)	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
1^η 03/11/2025	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)
	ITSM - Διαχείριση Αλλαγών (Change Management), Διαχείριση Περιουσιακών Στοιχείων και Διαμόρφωσης Υπηρεσιών (Service Asset and Configuration Management): - Πρόσβαση στην Ενότητα Διαχείρισης Αλλαγών - Παρουσίαση των προτύπων και των μοντέλων Αλλαγής - Παρουσίαση των διαφορετικών τύπων	11:30-15:00 (4 ώρες)

**ΑΑΔΕ**Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων**ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ & ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΗ ΑΚΑΔΗΜΙΑ (ΦΟ.Τ.Α.)****ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ****Εκπαιδευτικού προγράμματος «Λειτουργίες Υποστήριξης και Εξυπηρέτησης
Αιτημάτων Περιφερειακών και Κεντρικών Υποδομών»****(κωδικός: 10.194.Π.6581.25)****[Εσωτ. Κωδικός Έργου: ITT.S011 (U.ITSM.03, U.ITSM.05)]**

	αλλαγών • Άνοιγμα και αξιολόγηση μιας αλλαγής • Παρουσίαση του σχεδίου αλλαγής (change plan) • Έγκριση μιας αλλαγής • Εργασία στην ολοκλήρωση εργασιών • Παρουσίαση της εφαρμογής μίας αλλαγής • Επικύρωση μιας αλλαγής • Περιήγηση στην ενότητα SACM • Παρουσίαση των μοντέλων περιουσιακών στοιχείων του SACM • Παρουσίαση της ιεραρχίας του μοντέλου SACM • Καθορισμός και δημιουργία νέας υπηρεσίας • Δημιουργία στοιχείου υπηρεσίας • Παρουσίαση της μεθοδολογίας ανάλυσης από κάτω προς τα πάνω και πάνω προς τα κάτω • Δημιουργία στοιχείου συστήματος με κανόνες σχέσης • Παρουσίαση της ανάλυσης επιπτώσεων	
ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ		8