

**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: 10.196.Π.6582.25)****[Εσωτ. Κωδικός Έργου: ITT.S012 (U.ITSM.03, U.SDLC.03)]**

ΗΜΕΡΑ	ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ (Τίτλοι)	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
1^η 05/11/2025	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 Σφάλματα (Features, Tests and Bugs) - Συνεχής Ολοκλήρωση / Συνεχής Ανάπτυξη / Συνεχής Δοκιμή. SDLC - UFT One – Practice:	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: 10.196.Π.6582.25)

[Εσωτ. Κωδικός Έργου: ITT.S012 (U.ITSM.03, U.SDLC.03)]

	• Καταγραφή σεναρίου (Record) • Αποσφαλματωση σεναρίου (Debug) • Σημεία Ελέγχου (Checkpoints) • Εκτέλεση σεναρίου (Execute) • Κατανόηση αποτελεσμάτων εκτέλεσης (Report)	
ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ		8