

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

Εκπαιδευτικού προγράμματος «Διαχειριστικά Θέματα
εργαλείου IT-Tools/SMAX (ITSM)» (κωδικός: 10.172.Π.6401.25)

[Εσωτ. Κωδικός Έργου: ITT.A022 (A.ITSM.01, A.ITSM.02)]

ΗΜΕΡΑ	ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ (Τίτλοι)	ΔΙΑΡΚΕΙΑ
1η 15/10/2025	Διαχείριση Υπηρεσιών Συστημάτων Πληροφορικής (ITSM, IT Service Management) -Ενημέρωση Offerings & flows, Διαχείριση Καταλόγου Υπηρεσιών (Service Catalogue Management) • Παρουσίαση της δομής του καταλόγου • Πλοήγηση στις βασικές ενότητες • Δημιουργία Service • Δημιουργία Κατηγορίας, υποκατηγορίας • Δυνατότητας διαμόρφωσης • Δημιουργία παροχής καταλόγου (επιλογές) • Δημιουργία παροχής καταλόγου για παροχή υπηρεσίας • Ανάλυση δυνατοτήτων (default values, tasks, etc) • Δημιουργία user options • Δημιουργία tasks • Δημιουργία approval plan • Workflow lifecycle	8:00-15:00 (8 ώρες)
2η 16/10/2025	Διαχείριση Υπηρεσιών Συστημάτων Πληροφορικής (ITSM, IT Service Management) - Διαχείριση Πελατών, Λογαριασμών, Χρηστών & Αδειών, Διαχείριση Tenant, Διαχείριση του Περιβάλλοντος Διαμόρφωσης: • Πλοήγηση στο back office portal και στις ενότητες Πελάτη, Λογαριασμού και Χρήστη • Δημιουργία νέου πελάτη • Δημιουργία και διαχείριση νέου λογαριασμού	8:00-11:15 (4 ώρες)

**ΑΑΔΕ**Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων**ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ & ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΗ ΑΚΑΔΗΜΙΑ (ΦΟ.Τ.Α.)****ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ****Εκπαιδευτικού προγράμματος «Διαχειριστικά Θέματα
εργαλείου IT-Tools/SMAX (ITSM)» (κωδικός: 10.172.Π.6401.25)****[Εσωτ. Κωδικός Έργου: ITT.A022 (A.ITSM.01, A.ITSM.02)]**

	• Προθήκη χρηστών, με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και ρυθμίσεις, στον λογαριασμό • Πλοήγηση στο back office portal και στις ενότητες Άδειες και Pools Αδειών • Δημιουργία δοκιμαστικής άδειας (trial license) • Δημιουργία pool αδειών και προσθήκη αυτού στην άδεια • Περιήγηση στην ενότητα διαχείρισης tenants • Παρουσίαση των διαφορετικών τύπων tenant - Production, DEV, Internal, Trial • Δημιουργία tenant • Ανάθεση άδειας στον tenant • Εγκατάσταση του tenant • Εξαγωγή του tenant • Εισαγωγή του tenant • Κλωνοποίηση του tenant • Παρουσίαση του multi-tenant περιβάλλοντος • Περιήγηση στην ενότητα Διαμόρφωσης • Παρουσίαση του Single Sign-On • Παρουσίαση των ρυθμίσεων Lightweight Direct Access Protocol (LDAP) • Διαχείριση της έξυπνης ανάλυσης (smart analytics) στο επίπεδο της σουίτας • Ορισμός της διάρκειας των ειδοποιήσεων για τη λήξης μίας άδειας	
ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΩΡΩΝ		12