

ITIL Foundation V3

Foundation V3 - Engelsk

3

DAGAR

Mål

Att delta på denna kurs ger övergripande kunskap om:

- Service Management
- Service Lifecycle
- Nyckelprinciper och modeller i ITIL® V3
- Allmänna ITIL Koncept
- Övergripande om processer
- Övergripande om roller
- Övergripande om funktioner
- Teknologi och arkitektur
- ITIL kvalifikationsschema
- Förberedelse för certifiering i V3 Foundation

Format

Formatet på kursen är interaktivt och framtaget för att presentera informationen i hanterbara avsnitt för att lättare ta till sig kunskapen. Under kursen kommer deltagare att få möjlighet att prova sin kunskap på det som presenterats. Alla deltagare får komplett kursdokumentation med allt material som presenteras och används under kursen.

Språk - Kursmaterial och certifieringsprov

Kursmaterial är på engelska precis som det engelska certifieringsprovet som kan skrivas dag 3 vid kurstillfället. På våra öppna kurser är instruktör svenskspråkig, kundanpassat kan vi även genomföra kursen med engelskspråkig instruktör. Boken *Passing Your ITIL Foundation Exam - The ITIL Foundation Study Aid* ingår i kursmaterialet.



Denna kurs kan även levereras med svenskt kursmaterial och svenskt certifieringsprov.

Förkunskaper

Inga förkunskaper krävs

Denna 3-dagars kurs vänder sig till IT-personal som är engagerade i leveransen av affärsdrivna IT-tjänster och behöver en bra förståelse för "best practice" processer inom Service Management. Kursen ger kunskaper i ITIL® V3 och dess terminologi, struktur och grundläggande koncept. Kursen ger också möjligheten att certifiera sig på ITIL Foundation-nivå

Profecto är experter på ITIL och Service Management samt en ledande leverantör av utbildning och konsulttjänster inom området. Ackrediterade utbildningar med instruktörer som har gedigen praktisk erfarenhet.

Profecto stödjer också kunders införande och förändringsprojekt med konsulttjänster. Att leda förändringsarbetet och driva projektet samt förankra och skapa ett positivt mottagande.



Profecto Service Management AB
Tel: 08-410 184 50
Fax: 08-410 184 51
E-post: info@profecto.se
www.profecto.se

Kursinnehåll – det här lär du dig

Service Management

- Tjänstehantering som praxis
- Konceptet av en tjänst och Service Management
- Skillnaden mellan funktioner, roller och processer
- Beskrivning av en process och processmodellen

Service lifecycle

- Att förstå service lifecycle
- Syfte och affärsvärde för varje fas i service lifecycle
- Struktur, omfattning, delar och gränssnitt i ITIL
- Huvudmål och syfte med Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation och Continual Service Improvement
- Värdet som dessa tillför verksamheten

Allmänna koncept och definitioner

- Definiering av nyckelkoncepten i Service Management
- IT-styrning i service lifecycle
- Rollen kommunicera

Nyckelprinciper och modeller

- Service Assets och generering av värde genom tjänster
- Människor, processer, produkter och partners
- Verksamhet och tjänstekrav
- Teknologi och arkitektur design
- Design av process och mått
- Sourcing

Processer

- Övergripande syfte, omfattning, grundläggande koncept, roller och utmaningar för:
 - Tjänstestrategi
 - Tjänsteutformning
 - Service Strategy
 - Service Design
 - Service Transition
 - Service Operation
 - Continual Service Improvement

Funktioner

- Roll, syfte, organisatorisk struktur, bemanning och mätetal för funktionerna i ITIL

Roller

- Nyckelrollerna i ITIL Service Management

Teknologier och arkitektur

- Krav för en integrerad Service Management
- Service Automation och integrerade Service Management processer

Denna 3-dagars kurs vänder sig till IT-personal som är engagerade i leveransen av affärsdrivna IT-tjänster och behöver en bra förståelse för "best practice" processer inom Service Management. Kursen ger kunskaper i ITIL® V3 och dess terminologi, struktur och grundläggande koncept. Kursen ger också möjligheten att certifiera sig på ITIL Foundation-nivå

Profecto är experter på ITIL och Service Management samt en ledande leverantör av utbildning och konsulttjänster inom området. Ackrediterade utbildningar med instruktörer som har gedigen praktisk erfarenhet.

Profecto stödjer också kunders införande och förändringsprojekt med konsulttjänster. Att leda förändringsarbetet och driva projektet samt förankra och skapa ett positivt mottagande.



Profecto Service Management AB
Tel: 08-410 184 50
Fax: 08-410 184 51
E-post: info@profecto.se
www.profecto.se