

ITIL Foundation V3

Foundation V3 - Svensk

3

DAGAR

Mål

Att delta på denna kurs ger övergripande kunskap om:

- Tjänstehantering
- Tjänstens livscykel
- 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 ITIL 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 baseras på den officiella termlistan framtagen av itSMF Sverige precis som det svenska certifieringsprovet som kan skrivas dag 3 vid kurstillfället.

I kursmaterialet ingår pocketbok med ordlista sv-eng och eng-sv.



Denna kurs kan även levereras med engelskt kursmaterial och engelskt 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 "bästa praxis" processer inom Tjänstehantering (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

Tjänstehantering

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

Tjänstens livscykel

- Att förstå tjänstens livscykel
- Syfte och affärsvärde för varje fas i tjänstens livscykel
- Struktur, omfattning, delar och gränssnitt i ITIL
- Huvudmål och syfte med Tjänstestrategi, Tjänstutformning, Tjänsteöverlämning, Tjänstedrift och Kontinuerlig tjänsteförbättring
- Värdet som dessa tillför verksamheten

Allmänna koncept och definitioner

- Definiering av nyckelkoncepten i tjänstehantering
- IT-styrning i tjänstens livscykel
- Rollen kommunicera

Nyckelprinciper och modeller

- Tjänstetillgångar och generering av värde genom tjänster
- Människor, processer, produkter och partners
- Verksamhet och tjänstekrav
- Teknologi och arkitektur design
- Utformning av process och mått
- Tjänsteförsörjning / Sourcing

Processer

- Övergripande syfte, omfattning, grundläggande koncept, roller och utmaningar för:
 - Tjänstestrategi
 - Tjänstutformning
 - Tjänsteöverlämning
 - Tjänstedrift
 - Kontinuerlig tjänsteförbättring

Funktioner

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

Roller

- Nyckelrollerna i ITIL tjänstehantering

Teknologier och arkitektur

- Krav för en integrerad tjänstehantering
- Automatisering och integrerade tjänstehanteringsprocesser

Denna 3-dagars kurs vänder sig till IT-personal som är engagerade i leveransen av affärsdrivna IT-tjänster och behöver en bra förståelse för "bästa praxis" processer inom Tjänstehantering (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