

ITIL V3 Foundation

Açıklama

ITIL, IT hizmet yönetiminde (ITSM) dünya genelinde en çok kabul gören yaklaşım olarak, bireylerin ve kuruluşların işlerini değiştirmek, dönüştürmek ve büyütmek için teknolojiyi kullanmalarına yardımcı olur.

Bu heyecan verici ve dinamik eğitimde katılımcılar, iş beklentilerini karşılamak için BT hizmetleri yaşam döngüsü hakkında bilgi sahibi olurlar. Katılımcılar, ilgi çekici bir çözüm örneği eşliğinde ITIL ile ilgili en iyi uygulamaların ana disiplinlerini öğrenirler. Bu eğitimi tamamlayan katılımcılar, orta düzey ITIL eğitimine giriş için gerekli olan ITIL sınavını başarıyla geçebilecek bir konuma gelirler.

ITIL, beş ana disiplini kapsar:

- Hizmet Stratejisi
- Hizmet Tasarımı
- Hizmet Geçişi
- Hizmet Operasyonu
- Sürekli Hizmet Geliştirme (Continual Service Improvement)

Bu disiplinler, iş değerlerini ve yatırım getirisini kanıtlarken BT'nin belirli operasyonel sorunları çözmesini sağlayarak iş uyumunu daha da artıran bir hizmet yaşam döngüsü çerçevesini temsil eder.

Bu eğitimde neler öğreneceksiniz?

- ITIL ile ilgili ana kavramlar

- BT operasyonlarının iyileştirilmesinde önemli ilkeler
- Hayati süreçler ve işlevler
- ITIL'in günlük BT süreçlerine uygulanabilmesi için uygulama kılavuzu
- İş süreçlerine nasıl uygulanacağı, maliyetlerin nasıl kontrol edileceği ve BT hizmet kalitesinin nasıl artırılacağı
- BT kaynaklarını dengelemek için stratejiler

Kimler katılmalı?

ITIL Foundation sertifikası sınavına katılmak isteyen BT çalışanları,

Mevzuat ve Yasal Zorunluluklar nedeniyle organizasyonunu ITIL süreçleri ile uyumlandırmak isteyen BT profesyonelleri,

BT hizmet kalitesini iyileştirmek isteyen ve kaynaklarını en etkili şekilde kullanmak isteyen tüm BT profesyonelleri, BT proje yöneticileri, BT yöneticileri, BT proje veya ekip üyeleri, ağ operatörleri, iş süreçleri analistleri, BT mimarları, danışmanlar, sistem entegratörleri, yardım masası personel ve yöneticileri, ve BT ile ilgili diğer pozisyonlarda çalışan herkes katılabilir.

Eğitim İçeriği

ITIL Foundation ve Hizmet Yönetimi Temel Kavramları

- Hizmet Kavramı
- Hizmet Yönetimi Kavramı
- Süreçler ve Fonksiyonlar
- RACI Modeli
- Görev ve Sorumluluklar

ITIL Hizmet Yaşam Döngüsü

- Hizmet Yaşam Döngüsü

- Hizmet Stratejisinin Temel Kavramları
- Hizmet Tasarımının Temel Kavramları
- Hizmet Geçişinin Temel Kavramları
- Hizmet Çalışmasının Temel Kavramları
- Devamlı Hizmet İyileştirmesi Temel Kavramları

ITIL Hizmet Stratejisi

- Yaşam Döngüsünde Hizmet Strateji
- Hizmet Stratejisinin Temel Kavramları
- Hizmet Stratejisinin İlkeleri ve Modelleri
- Hizmet Stratejisinin Süreçleri

ITIL Hizmet Tasarımı

- Yaşam Döngüsünde Hizmet Tasarımı
- Hizmet Tasarımının Temel Kavramı
- Hizmet Tasarımının İlkeleri ve Modelleri
- Hizmet Tasarımı Süreçleri

ITIL Hizmet Geçışı

- Yaşam Döngüsünde Hizmet Geçışı
- Değişiklik Yönetimi
- Hizmet Varlık ve Yapılandırma Yönetimi
- Yayın ve Dağıtım Yönetimi
- Geçiş Planlama ve Destek
- Bilgi yönetimi

ITIL Hizmet Operasyonu

- Yaşam Döngüsünde Hizmet Çalışması
- Olay Yönetimi
- İstek Karşılama
- Problem yönetimi
- Erişim Yönetimi
- Hizmet Operasyon Fonksiyonları

ITIL Sürekli Hizmet İyileştirme

- Yaşam Döngüsünde CSI

- CSI Temel Konuları
- CSI Prensipleri ve Modelleri
- CSI - Yedi Adım İyileştirme Süreci

ITIL Teknoloji ve Mimari

- Hizmet Otomasyonu
- Hizmet Yönetimi için Yetkinlik ve Beceriler
- Yetkinlik ve Beceriler Çerçevesi
- Eğitim

Ön Koşullar

Herhangi bir ön koşul bulunmamaktadır.