

ITIL One Day Overview

Açıklama

ITIL Çerçevesi, hizmet yönetiminde iyi bir uygulama kaynağıdır. ITIL, hizmet yönetimi alanında yetenekler geliştirmek ve bunları iyileştirmek için dünya genelindeki kuruluşlar tarafından kullanılan bir çerçevedir. Hizmet Yönetimi, müşterilere hizmet biçiminde değer sağlamak üzere geliştirilen bir dizi organizasyonel yetenektir. Yetenekler, zaman içinde hizmetleri yöneten işlemlere ve süreçlere dönüşür, bunların öne çıktığı alanlar ise strateji, tasarım, dönüşüm, uygulama ve sürekli gelişimdir. Yetenekler, bir hizmet kuruluşunun faaliyet kapasitesini, yetkinliğini ve güvenini temsil eder. Hizmet yönetiminin merkezini kaynakların değerli hizmetlere dönüştürülmesi eylemi oluşturur. Bir hizmet kuruluşu, bu yetenekler olmadan tek başına müşteriler için nispeten düşük bir gerçek değere sahip olan bir kaynak yığınıdır.

Hizmet Yönetimi konusuna giriş niteliği taşıyan bu eğitimde katılımcılar ITIL'ı oluşturan beş ana bölüm hakkında bilgi sahibi olurlar.

Ana Bölümler

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

Bu bölümlerde ilgili süreçler, işlemler, roller ve sorumluluklar hakkında kısa özetler yer alır.

Kimler Katılmalı?

Bu eğitim, BT hizmetlerinin sağlanmasına veya alınmasına dahil olan tüm BT uzmanlarına, müşterilere ve kullanıcılara yöneliktir.

Eğitim İçeriği

Service Strategy Overview

Service Design Overview

Service Transition Overview

Service Operation Overview

Continual Service Improvement Overview