
ITIL 4 Foundation

ITIL 4, Agile, LEAN, DevOps ve diğer yenilikçi yaklaşımlar dahil olmak üzere birçok yeni çalışma yöntemini dahil etmek için BT için dünyanın önde gelen en iyi uygulama çerçevesinin kapsamını genişletiyor.

Bu ITIL 4 Foundation eğitimi, katılımcılara ITIL Çerçevesinin temel yönlerini ve müşterilerine sundukları hizmetlerin kalitesini iyileştirmek için nasıl kullanılacağını öğretir.

Hedefler:

- ITIL Hizmet Yönetim Sistemini,
- Hizmet Değer Zincirini,
- Sürekli İyileştirme en iyi uygulamalarını,
- Temel Yol Gösterici İlkelerini,
- Yönetişim Gerekliliklerini,
- Temel ITIL Uygulamalarını.

Topics:

- ITIL 4 Genel Bakış
 - ITIL'e Giriş
 - ITIL'in Temel Kavramları
- ITIL Çerçevesi
 - Hizmet Yönetiminin Dört Boyutu
 - ITIL Hizmet Değer Sistemi (SVS)

- ITIL Kılavuz İlkeleri
 - Değere Odaklanın
 - Olduğunuz Yerden Başlayın
 - Geribildirimle Yinelemeli İlerleme
 - İşbirliği Yapın ve Görünürlüğü Teşvik Edin
 - Bütüncül Düşün ve Çalış
 - Basit ve Pratik Tutun
 - Optimize Edin ve Otomatikleştirin
- ITIL Hizmet Değer Sistemi (SVS)
 - Yönetim
 - Hizmet Değer Zinciri
 - Devamlı gelişim
- Temel ITIL Uygulamaları
 - Devamlı gelişim
 - Servis seviye yönetimi
 - Kontrolü değiştir
 - Olay Yönetimi
 - Servis Talep Yönetimi
 - Servis masası
 - Problem Yönetimi
- Diğer ITIL Uygulamaları

- Genel Yönetim Uygulamaları
- Hizmet Yönetimi Uygulamaları
- Teknik Yönetim Uygulamaları