
ITIL Oryantasyonu

Bu ITIL eğitim sınıfı, iyi kabul görmüş BT çerçevelerini, yöntemlerini ve standartlarını kullanan bir BT Hizmet Yönetimi programının kavramları, ilişkileri ve faydalarına bir BT yönetimi ve / veya destek ekibi tanıtır.

Hedefler:

- BT Hizmet Yönetimini ve kanıtlanabilir BT hizmet değerine katkısını tartışmayı,
- Hizmet Yaşam Döngüsü ve BT Hizmet Yönetimi süreç hedeflerini, faaliyetlerini, ilişkilerini, faydalarını ve kritik başarı faktörlerini anlamayı.

Topics:

- Giriş
 - BT Hizmet Yönetimi nedir?
 - Kimin İhtiyacı Var ve Neden?
 - ITSM'nin Kapsamı Nedir?
 - Süreç Hedefleri
 - Süreç Faaliyetleri
 - Süreç İlişkileri
 - Süreç Faydaları
 - Kritik başarı faktörleri
 - Operasyonel Mükemmelliğe Ulaşmak
 - Bir ITSM Yol Haritası

o Sonuç