
ITIL Temelleri

Bu ITIL Foundations sertifika ve eğitim sınıfı, katılımcılara BT Hizmet Yönetiminin temellerini öğretir. Axelos ve PeopleCert tarafından akredite edilen bu ITIL kursu, öğrencilerin sertifika sınavına hazırlanmalarına yardımcı olmanın yanı sıra, BT organizasyonlarını yönetme ve başarılı ITIL tabanlı Hizmet Yönetimi programlarını uygulama konusunda kapsamlı pratik deneyime sahip eğitmenlerden değerli bilgiler edinmelerine yardımcı olur.

Hedefler:

- ITIL kavramlarını ve en iyi uygulamaları öğrenmeyi,
- Hizmetleri Anlamayı,
- Sınava hazırlanmayı.

Topics:

- ITIL Kavramları
 - İyi Uygulamalar
 - Hizmetler
 - Süreçler
 - Roller
 - Fonksiyonlar
 - Yönetim
- Sürekli Hizmet İyileştirme
 - Amaçlar ve hedefler

- İşletmeye Değer
- CSI Modeli
- Diğer Çerçevesler, Modeller ve Kalite Sistemleriyle Entegrasyon
- CSI Sürücüleri
- Deming PUKÖ
- 7 Adımlı İyileştirme Modeli
- RACI Matrisi
- Sahiplik ve CSI'nın yönlendirilmesindeki rolü
- Servis operasyonu
 - Amaçlar ve hedefler
 - İşletmeye Değer
 - Olay Yönetimi
 - Problem Yönetimi
 - Olay yönetimi
 - Yerine Getirme Talebi
 - erişim yönetimi
 - SO İşlevleri
 - Servis masası
 - Teknik Yönetim
 - BT Operasyonları Yönetimi
 - Uygulama yönetimi

- Araçları ve Teknolojiyi Etkinleştirme
- Hizmet geçiş
 - Amaçlar ve hedefler
 - İşletmeye Değer
 - Servis V Modeli
 - Geçiş ve Destek Yönetimi
 - Değişim Yönetimi
 - Hizmet Varlık ve Yapılandırma Yönetimi
 - Konfigürasyon Yönetim Sistemleri
 - Kesin Ortam Kitaplığı
 - Sürüm ve Dağıtım Yönetimi
 - Hizmet Testi ve Doğrulama Yönetimi
 - Değerlendirme Yönetimi
 - Bilgi Yönetimi
 - Araçları ve Teknolojiyi Etkinleştirme
- Hizmet tasarımı
 - Amaçlar ve hedefler
 - İşletmeye Değer
 - 4 Adet Hizmet Tasarımı
 - Servis Katalog Yönetimi
 - Servis seviye yönetimi

- Kullanılabilirlik Yönetimi
- Kapasite yönetimi
- Güvenlik Yönetimi
- BT Hizmet Sürekliliği Yönetimi
- Tedarikçi yönetimi
- Hizmet Tasarımının Taktik Yönleri
- Bir Hizmet Tasarımının 5 Temel Yönü
- Görev ve Sorumluluklar
- Araçları ve Teknolojiyi Etkinleştirme
- Hizmet Stratejisi
 - 4 P Hizmet Stratejisi
 - 4 adımlı Hizmet Stratejisi Süreci
 - Hizmet Portföy Yönetimi
 - Talep yönetimi
 - Finansal Yönetim
 - İş durumu
 - Araçları ve Teknolojiyi Etkinleştirme
- Sonuç
 - İnceleme Programı
 - Kendi Kendine Çalışma, Sınava Hazırlık