

ITIL v3 In-house Overview - IT Service Management

ITIL v3 Overview seminar u samo jednom danu daje pregled bitnih principa i izazova IT Service Managementa bazirano na ITIL v3 preporukama. Seminar Vas uvodi u teme ITIL-a i IT Service Managementa i koristan je za sve IT stručnjake. U seminaru zatvorenog tipa (in-house) organizacija može proizvoljno birati na koju temu želi staviti naglasak, i po potrebi uključivati diskusije o vlastitim praktičnim izazovima vezanim uz IT Service Management.

Sadržaj (standardni)

***Napomena:** slijedeći sadržaj je standardna varijanta, a organizacija sama bira na koje teme želi staviti veći/manji naglasak, ovisno o potrebama organizacije te profilu polaznika seminara.*

Uvod u IT Service Management i ITIL v3, te pregled bitnih koncepata, definicija, modela, procesa i funkcija sadržanih u 5 svezaka ITILv3 najboljih praksi:

- **Service Strategy** - postavljanje cjelokupnih poslovnih ciljeva i očekivanja sa ciljem utvrđivanja IT strategije
- **Service Design** - definiranje skupa novih ili promijenjenih poslovnih zahtjeva te razvoj rješenja koja udovoljavaju specficiranim poslovnim potrebama
- **Service Transition** - postavljanje smjernica za tranziciju dizajniranih usluga u živu poslovnu okolinu (upravljanje infrastrukturom, znanjem, promjenama, rizicima i osiguravanje kvalitete)
- **Service Operations** - postavljanje izvrsnosti u okviru svakodnevnih poslovnih aktivnosti
- **Continual Service Improvement** - adresiranje kvalitete usluga u kontekstu stalnog poboljšanja te povlačenja usluga

Ciljevi seminara

- Upoznati terminologiju, koncepte i definicije ITILa
- Upoznati ITIL-ov pristup vođen životnim ciklusom usluga i osnovnih 5 faza ovog modela
- Upoznati ITIL procese i funkcije te njihov doprinos u izvršavanju IT Service Management aktivnosti
- Upoznati zavisnosti među pojedinim procesima,
- Objasniti objektivne prednosti korištenja ITIL najboljih praksi i odnos sa standardima, normama, metodama vezanim uz isto područje.
- Diskutirati, analizirati i sagledati mogućnosti i načine primjene ITIL-a u vlastitoj organizaciji



Ostale informacije o seminaru

Trajanje seminara: 1 dan.

Preduvjeti : osnovno znanje o IT-u.

Seminar je namjenjen: svima u IT-u

Dokumentacija: Skripta, shema ITIL procesa, ITIL riječnik; ITILv3 Lifecycle Model Poster (70x50cm).

Certifikat: Ne. (potvrda ITSM Partner-a o pohađanju ITILv3 IT Service Management Overview-a).

Jezik: predavanja su na hrvatskom ili engleskom jeziku, prateća literatura je na engleskom jeziku.

Predavač : certificirani ITIL Service Manager s višegodišnjim praktičnim iskustvom u području IT Service Managementa.

Kontakt

ITSM Partner d.o.o.
Antunovac 8d, 10000 Zagreb

tel: +385 1 54 92 807
GSM kontakt: 099 210 04 52
e-mail: info@itsm.hr

www.itsm.hr