

ITIL® 4 Foundation

Program szkolenia:

Moduł 1 – Wstęp i przegląd biblioteki ITIL

- Sprawy organizacyjne na temat kursu i egzaminu
- Krótka historia biblioteki ITIL
- Wprowadzenie do biblioteki ITIL®4
- Szczegółowy przegląd wszystkich elementów biblioteki
- Podstawowe pojęcia

Moduł 2 - Pryncypia

- Pryncypia biblioteki ITIL:
 - a. Skoncentruj się na wartości (Focus on value)
 - b. Zaczynij od stanu bieżącego (Start where you are)
 - c. Postępuj iteracyjnie, wykorzystując informacje zwrotne (Progress iteratively with feedback)
 - d. Współpracuj i promuj widoczność (Collaborate and promote visibility)
 - e. Myśl i pracuj całościowo (Think and work holistically)
 - f. Zadbaj o prostotę i praktyczność (Keep it simple and practical)
 - g. Optymalizuj i automatyzuj (Optimize and automate)

Moduł 3 – Cztery wymiary ITSM

- Organizacje i ludzie
- Informacje i technologie
- Partnerzy i dostawcy
- Strumień wartości i procesy

Moduł 4 – System wartości usług SVS

- a. Pryncypia
- b. Nadzór
- c. Łańcuch wartości usługi
- d. Praktyki
- e. Ciągłe doskonalenie

Moduł 5 – Ciągłe doskonalenie usług

- Model ciągłego doskonalenia usług
- Miary i metryki

Moduł 6 - Praktyki ITIL

- Omówienie praktyk
- Praktyki wsparcia technicznego (Technical management practices)
- Praktyki zarządzania usługami (Service management practices)
- Ogólne praktyki zarządzania (General management practices)