

ITIL Foundation (2011 edition)

Az ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) a világ legelismertebb és legszélesebb körben használt informatikai szolgáltatás menedzsment módszertana. Ezt a jó gyakorlatokon alapuló keretrendszert nemzetközi együttműködés eredményeképp, az állami és privát szektorok informatikai szolgáltatásmenedzsment tapasztalatai alapján foglalták össze, tökéletesítették és tartják a mai napig naprakész állapotban.

A képzés célja:

A tanfolyam összefoglalja, azokat a módszereket, melyek segítségével egy informatikai szolgáltatások menedzselésével foglalkozó csapat úgy tudja szervezni informatikai erőforrásait, hogy a szervezet működése hatékonyan támogassa üzleti értékek teremtését és dokumentálja az ehhez szükséges eljárásokat, funkciókat és szerepköröket.

Az informatikai szolgáltatás menedzsmenttel foglalkozó szakemberek számára az ITIL Foundation az elsőszámú és egyben legfontosabb alapozó minősítés. A képzés során a résztvevők olyan készségekre tesznek szert, melyek segítségével megértik annak a rendszernek az alapelveit és alapvető folyamatait, mely garantálja, hogy egy informatikai szolgáltatás-menedzsmenttel foglalkozó csapat professzionális színvonalon tudjon kivitelezni és támogatni minőségi termékekhez és szolgáltatásokhoz kötődő informatikai folyamatokat.

A tréning fő témacsoportjai:

- Bevezetés a szolgáltatásmenedzsmentbe
- A legfontosabb alapelvek, modellek és fogalmak áttekintése
- Állandó szolgáltatásfejlesztés
- Szolgáltatástervezés
- A szolgáltatás életciklusa
- Szolgáltatásüzemeltetés
- Szolgáltatás bevezetés
- Szolgáltatási stratégia



RÉSZLETES TÉMALISTA

Mi az ITIL v3 2011?

Az ITIL történelme (v1, v2, v3 és v3 2011)

ISO 20000 szabvány és a bevált gyakorlat

Az ITIL tanúsítás szintjei (alap, középhaladó, szakértő)

Az ITIL előnyei egy szervezet/cég számára

ITIL Szolgáltatásmenedzsment

Az IT szolgáltatásmenedzsment (ITSM) tágabb környezete

A szolgáltatás értéke - „Value of service”

ITSM bevált gyakorlata

ITSM érettségi szintjei

A PDCA (Plan-Do-Check-Act) modell, Deming-ciklus

ITIL szolgáltatásmenedzsment életciklusa

Szolgáltatásstratégia

Hasznosság/Funkcionalitás & Garancia = Ügyfélérték

Üzleti szolgáltatások

A Szolgáltatásstratégia kérdései

A Szolgáltatásstratégia tervezése

Stratégia generálás

Szolgáltatás-portfólió menedzsment

Igénymenedzsment, üzleti viselkedésminták

Pénzügyi menedzsment

Üzleti-kapcsolat menedzsment

„4P” a Szolgáltatásstratégiában

Szolgáltatástervezés

„4P” a szolgáltatástervezésben

A RACI-mátrix fontossága, szerepkörök és felelőségek

Tervezés koordináció, az ügyfélgaranciák implementálása

Szolgáltatáskatalógus menedzsment

Szolgáltatási-szint menedzsment (SLM & SLA)

Rendelkezésreállítás menedzsment

Kapacitásmenedzsment

IT szolgáltatás-folytonosság menedzsment (ITSCM, BIA, DRP)

Információbiztonsági menedzsment (CIA)

Beszállítói menedzsment, beszállítói típusok definíciója

Szolgáltatásátadás

Implementációtervezés és támogatás,

Változásmenedzsment és fogalmai (CAB, ECAB,

változásmodell)

Szolgáltatás eszköz és konfigurációmenedzsment (CMDB),

Kiadáskezelés (Build&Test, Deploy), Hiteles médiatár (DML)

Szolgáltatás validáció és tesztelés (UAT)

Változáskiértékelés,

Ismeretmenedzsment (SKMS)

Szolgáltatásüzemeltetés

Eseménykezelés, az ITIL eseménytípusai

Incidenskezelés,

Kérésteljesítés,

Problémamenedzsment,

Hozzáférés menedzsment,

Ügyfélszolgálat (HelpDesk, SPOC)

Infrastrukturamenedzsment,

Létesítménymenedzsment,

IT infrastruktúra-üzemeltetés folyamatai,

Alkalmazásmenedzsment.

Folyamatos szolgáltatásfejlesztés

A folyamatos szolgáltatásfejlesztés (CSI) fontossága

A „CSI” modell

7 lépéses fejlesztési folyamat

A szolgáltatások mérése és riportolása (CSF, KPI)

A CSI támogatásának eszközei és tevékenységei

A tanfolyam javasolt időtartama: 3 - 4 nap