Adwise CONSULTING

ITIL grundkurs

Kursen gör dig redo för att börja använda ITIL. Du får en detaljerad förståelse för vad de olika ITIL processerna är samt när, var och hur de bör implementeras i din organisation.

Innehåll

IT Infrastructure Library (ITIL) beskriver de processer ett företag normalt behöver för framgångsrik hantering och drift av IT-infrastrukturen.

Kurslängd 3 dagar

Kurser anordnas företagsinternt.
Maximalt antal deltagare 15 personer.
Kursmaterial ingår.

ITIL modellen beskriver ett flertal processer för hantering av IT i verksamheten. Vi går igenom de två grundläggande processgrupperna för att bygga upp en grund på vilken verksamheten kan vila:

Service Support

Service Desk

Incident Management

Problem Management

Change Management

Configuration Management

Release Management

Service Delivery

Service Level Management

Financial Management for IT Services

Availability Management

Capacity Management

IT Service Continuity Management

Om kursen

Kursen ger dig tillräcklig kunskap för att certifiera dig och klara av ett “ITIL Foundation Certificate” som kan tas nära dig hos en Prometric representant.

Undervisningen bedrivs utifrån både exempel och teori tillsammans med kompletterande diskussioner, fallstudier, övningar och utbyte av erfarenheter mellan deltagarna. I kursmaterialet ingår mallar och exempel på ifyllda mallar.

För vem

Kursen riktar sig till både ledare och medarbetare som verkar inom en IT-organisation.

Förkunskapskrav

Inga. Mindre erfarna deltagare får en förståelse för helheten medan mer erfarna deltagare kan jämföra ITIL med sina egna erfarenheter och ta till sig ITIL på ett djupare sätt.

Innehåll, ITIL grundkurs

Allmänt

Genom hela kursen kommer vi att fokusera på exempel, teori och hur besparingar kan beräknas och realiseras i verkligheten.

Service Desk

Service Desk som ett centralt och väl fungerande nav i en effektiv IT organisation. Syfte, mål, roller, olika typer av Service Desk.

Incident Management

Incident Management som en av de viktigaste processerna som Service Desk ansvarar för. Syfte, mål, roller, processflöde, besparingspotential.

Problem Management

Hur en bra process för Problem Management kan minska dina kostnader och antalet ärenden. Problemhantering, felhantering, att identifiera rotorsaken, kommunikation med andra processer, procedurer.

Change Management

Hur Change Management kan innebära kontroll över de ständiga ändringarna i IT-struktur och applikationer samtidigt som vi på ett säkert sätt klarar av en stor mängd förändringar.

Configuration Managment

Configuration Managment som ett viktigt informationsnav för att säkerställa kontroll av IT och effektiva processer med rätt information. CMDB – Configuration Management Database.

Release Management

Hur en effektiv releaseprocess kan säkerställa framgångsrik utrullning av ändringar, applikationer och utrustning. Definitive Software Library. Release-strategier.

Service Level Management

Nyttan och vikten av SLA (Service Level Agreement), fördelar, svårigheter, ständiga förbättringar, kundrelationer, besparingar.

Financial Management for IT Services

Hur man hanterar kostnader, intäkter, ekonomi. Att fördela kostnader ut i organisationen. Olika principer för beräkning av kostnader och debitering.

Availability Management

Principer kring Availability Management, den kanske viktigaste faktorn för att säkerställa en “nöjd kund”. Att säkerställa och upprätthålla en acceptabel nivå av tillgänglighet. Att hålla kunden nöjd även när något går fel.

Capacity Management

Hur man säkerställer en framsynt och planerad nivå av kapacitet (Capacity Management). Prestandamätning, CDB – Capacity Database. Övervakning, fastställande av lämpliga nivåer.

IT Service Continuity Management

Vikten av en professionell kontinuitetsplanering av IT som en spegling av kontinuitetsplaneringen för resten av verksamheten. Fokus i IT Service Continuity Management är att snabbt kunna återgå till normal verksamhet.