Introduktion till ITIL

En övergripande introduktionskurs som hjälper dig att få en inblick i de beskrivningar på processer som ITIL utgör.

Innehåll

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

Kurslängd 1 dag

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

För vem

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

Förkunskapskrav

Inga. Kursen riktar sig till alla som vill veta vad ITIL är och behöver en övergripande introduktion till ITIL.