



Utbildning

IT Service Management

Utbildning - IT Service Management

Kerfi erbjuder ett brett utbildningsprogram inom IT Service Management. Alla våra utbildare/konsulter har mycket lång och gedigen erfarenhet i IT Service Management, både från kund och från leverantörssidan. Våra utbildare varvar utbildning med att jobba som konsulter/projektledare i olika uppdrag hos våra kunder. Detta säkerställer att alla processer och infallsvinklar i ämnet kan illustreras med exempel från verkliga livet och ger även att handfast vägledning och utvecklingar kan göras för att förklara innehållet. Naturligtvis är våra utbildare certifierade "Experts" på högsta nivån inom ITIL V3.

Vårt kursutbud

ITIL v2 Foundation (svenska)

3-dagars kurs som ger en grundläggande kunskap om IT Service Management och ITILs ramverk för detta, ITILs begreppsvärld, de taktiska och operativa processerna samt hur de påverkar varandra. Kursen förbereder även deltagarna för ITIL certifiering, som genomförs i slutet av kursen.

SMIA - Service Management in Action (svenska)

Upptäck fördelarna med Service Management och ITIL genom en lärorik och stimulerande heldagsaktivitet i form av ett interaktivt rollspel. Lämplig för olika typer av ledning/management inom företaget som behöver en övergripande förståelse och kunskap om ITSM/ITIL.

ITIL v3 Introduktion (svenska)

1-dags kurs som ger dig en översiktlig kunskap om IT Service Management och ITIL. Lämplig för bredutbildning på företaget, för att få en förståelse för vad ITSM kan betyda att införa.

ITIL v3 Foundation (svenska)

3-dagars kurs som förser deltagarna med en praktisk förståelse för de nyckelbegrepp, principer, processer och funktioner som leder till framgångsrik IT Service Management. Genom kursen kommer deltagarna få en god inblick i "Service Lifecycle" konceptet. Kursen förbereder även deltagarna för en frivillig ITIL certifiering, som genomförs i slutet av kursen.

ITIL Foundation Bridge v2 – > v3 (svenska)

1,5-dags utbildning som ger en introduktion till ITIL V3 och visar på förändringar från tidigare version. Kursen täcker det nya "Service Lifecycle" konceptet. Kursen förbereder även deltagarna för en frivillig ITIL certifiering.

ITIL v3 Managers Bridge (engelska)

Utbildning för de som har en tidigare Managers Certificate v1/v2. Ger deltagarna en förståelse för principerna och konceptet inom ITIL v3, fokuserar på det som är nytt för v3 och det som har förändrats från tidigare versioner. Kursen förbereder även deltagarna för ITIL certifiering, som genomförs i slutet av kursen.

Utbildning - IT Service Management

ITIL v3 Service Capability (engelska)

Vänder sig till de som vill skaffa sig en djupare förståelse för de processer som ingår och hur dessa kan användas till att förbättra IT-tjänsteleveransen. Kursen är av "practitioner" typ vilket innebär den bygger på praktiska erfarenheter. Kursen förbereder även deltagarna för ITIL certifiering, som genomförs i slutet av kursen. (Förutsätter att du har ITIL Foundation certifiering).

Service Offerings & Agreement

5-dagars fördjupningskurs som leder till ökad förmåga och kompetens för att genomföra Strategi- och Design-fasen enligt tjänstelivscykeln.

Release, Control & Validation

5-dagars fördjupningskurs som leder till ökad förmåga och kompetens för att genomföra Transition-fasen enligt tjänstelivscykeln.

Operational Support & Analysis

5-dagars fördjupningskurs som leder till ökad förmåga och kompetens för att genomföra Operation-fasen enligt tjänstelivscykeln.

Planning, Protection & Optimisation

5-dagars fördjupningskurs som leder till ökad förmåga och kompetens för att genomföra Design-fasen enligt tjänstelivscykeln.

ITIL v3 Service Lifecycle (engelska)

Vänder sig till de som vill skaffa sig en djupare förståelse för de processer som ingår och hur dessa kan användas till att förbättra IT-tjänsteleveransen inom företaget. Kursen är mer av teoretisk typ, och innebär en djupare kompetens om "kärnan" runt hela livscykeln. Kursen förbereder även deltagarna för ITIL certifiering, som genomförs i slutet av kursen. (Förutsätter att du har ITIL Foundation certifiering)

Service Strategy

3-dagars fördjupningskurs som syftar till att ge kunskap om processer och rutiner för att uppnå rätt strategi genom hela tjänstelivscykeln (Strategy-fasen) i tjänstelivscykeln.

Service Design

3-dagars fördjupningskurs som syftar till att ge kunskap om processer och rutiner för att skapa/ändra tjänster (Design-fasen) i tjänstelivscykeln.

Service Transition

3-dagars fördjupningskurs som syftar till att ge kunskap om processer och rutiner ingående i att skapa en tjänst från en "blue-print" till operativ drift (Transition-fasen) i tjänstelivscykeln.

Service Operation

3-dagars fördjupningskurs som syftar till att ge kunskap om processer och rutiner ingående i den dagliga driften (Operation-fasen) i tjänstelivscykeln.

Continual Service Improvement

3-dagars fördjupningskurs som syftar till att ge kunskap om processer och rutiner för att säkerställa ständig förbättring av IT-tjänster (Continual Service Improvement-fasen) i tjänstelivscykeln.

Kontakt

För mer information se www.kerfi.se eller kontakta oss på itil@kerfi.com