



# Kursbeskrivning

---

ITIL Introduktion v3

# Kursbeskrivning - ITIL Introduktion v3

---

## Kursens mål

ITIL (IT Infrastructure Library) är ett ramverk för processer inom IT Service Management. Denna kurs ger dig en översiktlig kunskap om IT Service Management, hur ITILs ramverk stödjer detta utifrån ett livscykelperspektiv samt processer och funktioner inom varje livscyckeldel.

## Målgrupp

Du som vill få en inblick i IT Service Management, ITIL och dess processer. Denna kurs vänder sig till alla intresserade av hantering i en tjänsteleverans och är extra intressant för dig som arbetar som beslutsfattare eller medarbetare inom leverans och support av IT-tjänster.

## Förkunskaper

Inga förkunskaper krävs för denna kurs.

## Kurslängd

Kursen varar 1 dag.

## Innehåll

- IT Service Management
- Vad är en IT-tjänst
- Överblick över ITILs syn på Tjänstlivscykeln samt sammansättning av varje del inom denna
- Beskrivning av processer, funktioner och nyckelbegrepp inom de fem beståndsdelarna i Livscykeln
  - Service Strategy
  - Service Design
  - Service Transition
  - Service Operation
  - Continual Service Improvement
- Förklaring över kontroll och styrning av ITIL
- Praktiska tips och tricks
- Kursdeltagarnas frågor

## Plats

Utbildningen genomförs i kunds eller Kerfis lokaler

## Kontakt

För mer information se [www.kerfi.se](http://www.kerfi.se) eller kontakta oss på [itil@kerfi.com](mailto:itil@kerfi.com)