



# Kursbeskrivning

---

ITIL Foundation Version 3

# Kursbeskrivning - ITIL Foundation Version 3

## Kurslängd

3 dagars kurs, öppen eller för enskild organisation.

Kursen förser deltagarna med en praktisk förståelse för de nyckelbegrepp, principer, processer och funktioner som leder till framgångsrik IT Service Management. Kursen förbereder även deltagarna för den skrivning som resulterar i ITIL Foundation Certificate. Kursen baseras på ITIL "best practice" synsätt för Tjänstelivscykeln.

## Mål

Kursen leder till att deltagarna får en förståelse för hur en integrerad IT Service Management struktur, baserad på ITIL "best practice" riktlinjer, kan anpassas och införas i den egna organisationen. Ger praktisk ledning i hur en integrerad IT Service Management struktur, baserad på ITIL "best practice" riktlinjer för tjänstelivscykeln, kan bli framgångsrikt införd. Förbereder deltagarna för skrivning för ITIL Foundation Certifikat.

## Vem bör delta?

Kursen är till för IT-chefer och anställda som i sitt arbete hanterar strategi, design, implementation samt daglig drift av IT-tjänster och har behov av förståelse för Service Management "best practice".

## Behörighet

Foundation Certifikat i IT Service Management är en nödvändig förutsättning för övriga ITIL-baserade certifikat.

## Certifiering

I slutet av kursen finns det möjlighet att certifiera sig på svenska under 60 min för att erhålla Foundation Certifikat i ITIL inom IT Service Management. Var god meddela i samband med beställning om du vill göra certifieringstestet.

## Ur innehållet

### INTRODUKTION TILL IT SERVICE MANAGEMENT

- Betydelsen av IT Service Management
- Definitionen av en tjänst samt IT Service Management
- Nyttan med ett tjänsteperspektiv
- Att tillämpa IT Service Management

### TJÄNSTELIVSCYKELN

Mål och värde för verksamheten i varje del av livscykeln. De fem böckerna täcker målsättning och verksamhetsnytta under hela livscykeln.

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition

- Service Operation
- Continual Service Improvement

### GRUNDLÄGGANDE PRINCIPER OCH MODELLER I ITSM

- Olika typer av tjänsteleverantörer
- De större aspekterna för Service Design
- Tjänsteutveckling enligt V modellen
- Kontinuerlig tjänsteförbättring

### PROCESSER OCH FUNKTIONER

Definiera det typiska för en process. Mål, verksamhetsnytta, begrepp, roller och gränssnitt för:

- Service Portfolio Management
- Service Level Management
- Incident Management
- Change Management

### Mål och begrepp för:

- Demand Management
- Financial Management
- Service Catalogue Management
- Availability Management
- Capacity Management
- Supplier Management
- Information Security Management
- IT Service Continuity Management
- Service Asset and Configuration Management
- Release and Deployment Management
- Event Management
- Problem Management
- Request Fulfilment
- Access Management
- The 7 step improvement process

### Förklaring av funktionerna:

- Service Desk
- Application Management
- Operations Management
- Technical Management

### Organisationsstrukturer och nyckelroller

- Användningen av RACI matrisen

### Teknologi och Arkitektur

- Gemensamma krav på en integrerad ITSM teknologi

## Dokumentation

Innehållsrik kursdokumentation tillhandahålls.

## Kontakt

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



If IT matters