

## ITIL ver 4.0 Foundation- BT Hizmet Yönetimi / 3 Gün

ITIL ver 4.0 IT servis yönetimi (ITSM) ve uygulamaları açısından dünyada en yaygın kabul gören ve uygulanan servis yönetim çerçevesinin (Framework) en son sürümüdür. ITIL Foundation eğitimi katılımcılara BT Hizmet Yönetimi'nin uluslararası standartlara uygun şekilde nasıl yapılacağını teorik olarak anlatmaktadır. Eğitim sonunda katılımcılar BT hizmet yönetimi için kullanılan ITIL yaklaşımının tüm fazlarını, süreçlerini fonksiyonlarını ve birebirleri arasındaki ilişkileri öğrenerek gerçek proje deneyimlerini paylaşan eğitmenin deneyimlerini kazanacaklardır.

### İçerik

- |          |  |
|----------|--|
| Module 1 | IT Service Management <ul style="list-style-type: none"><li>• Principles of ITSM</li><li>• IT Service Management Phases</li><li>• IT Service Management Processes</li><li>• Integrating ITIL with other frameworks and Methods</li><li>• Four Dimensions in Service Management</li><li>• Value Streams in Service Management</li><li>• Change Management</li></ul> |
| Module 2 | The ITIL Service Value System <ul style="list-style-type: none"><li>• The Guiding Principles</li><li>• Governance in the ITIL SVS</li><li>• Continual Improvement</li><li>• The Service Value Chain</li></ul>  |
| Module 3 | ITIL - Service Strategy <ul style="list-style-type: none"><li>• Service Strategy Principles</li><li>• Service Strategy Processes</li><li>• Service Strategy Process Goals</li><li>• Service Strategy Process Activities</li><li>• Service Strategy Process Flow</li><li>• Service Strategy Process Roles and Responsibilities</li></ul>                            |
| Module 4 | ITIL - Service Design <ul style="list-style-type: none"><li>• Service Design Principles</li><li>• Service Design Processes</li><li>• Service Design Process Goals</li><li>• Service Design Process Activities</li><li>• Service Design Process Flows</li><li>• Service Design Process Roles and Responsibilities</li></ul>   |

- Module 5 ITIL - Service Transition
- Service Transition Principles
  - Service Transition Processes
  - Service Transition Process Goals
  - Service Transition Process Activities
  - Service Transition Process Flow
  - Service Transition Process Roles and Responsibilities
- Module 6 ITIL - Service Operation
- Service Operation Principles
  - Service Operation Processes
  - Service Operation Process Goals
  - Service Operation Process Activities
  - Service Operation Process Flow
  - Service Operation Process Roles and Responsibilities
- Module 7 ITIL – Continual Service Improvement
- Continual Service Improvement Principles
  - Continual Improvement Processes
  - Continual Improvement Process Goals
  - Continual Improvement Process Activities
  - Continual Improvement Process Flow
  - Continual Improvement Process Roles and Responsibilities
- Module 8 ITIL Management Practices
- The 34 ITIL Practices, with a Focus on 15 of these
  - General Management Practices
  - Service Management Practices
  - Technical Management Practices
- Module 8 ITIL Best Practices
- ITIL Process Scenarios
  - Difficulties in ITIL Practices
  - Success Criteria in ITIL Practices
  - ITIL Project Plan

## Ön Koşullar

Bu eğitime katılmak için herhangi bir ön koşul bulunmamaktadır.