



Kurz ITIL® V3 Foundation



Konzultační služby v ITSM
Školení a kurzy ITIL®
Poradenství

Délka kurzu a počet účastníků:

3 dny, min. 5 a max. 12 účastníků

Cíl kurzu:

Detailní obeznámení s procesy ITSM a přístupem ITIL® k ITSM. Příprava na získání mezinárodního certifikátu podle ITIL® V3.

Pro koho je kurz určen:

- Ředitelé ICT útvarů - CIO
- IT manažeři, provozní manažer
- Manažeři pro dodávku služeb
- Manažeři kvality v oblasti IT
- Vlastníci jednotlivých procesů ITSM
- Členové implementačních projektových týmů pro procesy ITSM
- Zájemci o certifikát „ITIL® V3 Foundation“

Obsah kurzu:

1. Úvod do ITSM a ITIL®
 - Definice a principy ITSM a ITIL®
 - Byznys a ITSM
 - The Service Lifecycle
 - ITIL Qualification Scheme
2. The Five Core ITIL® Processes
 - Service Operation
 - Service Transition
 - Service Design
 - Service Strategy
 - Continual Service Improvement
3. Service Management as a Practice
 - Concepts of Service Management
 - Functions and Processes
4. Cvičení ITIL® V3 Domino a Procesní mapa ITIL® V3
4. Příprava a ITIL® Foundation certifikační zkouška

Výhody absolvování kurzu:

Po úspěšném ukončení kurzu bude účastník:

- Znat obsah a charakteristické rysy IT Infrastructure Library (ITIL®)
- Umět používat terminologii ve významu ITIL® V3 a rozumět principům procesního řízení

- Znat podrobně cíle, vstupy, výstupy a aktivity jednotlivých procesů ITIL® V3
- Rozumět principu životního cyklu služby – The Service Lifecycle
- Znat role a jejich odpovědnosti v jednotlivých procesech
- Být připraven úspěšně absolvovat certifikační zkoušku „ITIL® V3 Foundation“

Individuálnosti kurzu:

Manuál k tomuto kurzu je v anglickém jazyce, výklad je v českém, slovenském nebo anglickém jazyce s použitím anglické terminologie. (Zkušenosti ukazují, že je to nejlepší kombinace pro správné porozumění obsahu kurzu a zároveň přípravy na certifikační zkoušku, která je v AJ).

Certifikační zkouška EXIN pro získání mezinárodně platného certifikátu „ITIL® V3 Foundation“ je součástí kurzu a koná se na konci závěrečného dne. Zkouška je v písemné formě (výběr správných odpovědí z uvedených možností). Délka zkoušky je 75 minut.

Cena kurzu za 1 účastníka:

20 900 CZK bez DPH.

Certifikační zkouška je v ceně kurzu!

Akreditace kurzu:

OMNICOM je oficiálním EXIN akreditovaným poskytovatelem školení. Tento kurz splňuje požadavky OGC a APM Group a je akreditován společností EXIN.



<http://www.itsmportal.cz>