



Kurz ITIL® V3 Foundation



Konzultačné služby v ITSM

Školenia a kurzy ITIL®

Poradenstvo

Dĺžka kurzu a počet účastníkov:

3 dni, min. 5 a max. 12 účastníkov.

Cieľ kurzu:

Podrobné oboznámenie sa s procesmi ITSM a prístupom ITIL® ku ITSM. Príprava na získanie medzinárodného certifikátu podľa ITIL® V3.

Pre koho je kurz určený:

- Riaditelia ICT útvarov - CIO
- IT manažéri, prevádzkový manažment
- Manažéri pre dodávku služieb
- Manažéri kvality v oblasti IT
- Vlastníci jednotlivých procesov ITSM
- Členovia implementačných projektových tímov pre procesy ITSM
- Zaujímavosť o certifikát „ITIL® V3 Foundation“.

Obsah kurzu:

1. Úvod do ITSM a ITIL®
 - Definície a princípy ITSM a ITIL®
 - Biznis 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. Cvičenia ITIL® V3 Domino a Procesná mapa ITIL® V3
4. Príprava a ITIL® Foundation certifikáčny test

Výhody absolvovania kurzu:

Po úspešnom ukončení kurzu bude účastník:

- Poznať obsah a charakteristické rysy ITIL® V3
- Vedieť používať terminológiu v zmysle ITIL® a rozumieť princípom procesného riadenia
- Poznať podrobne ciele, vstupy, výstupy a aktivity jednotlivých procesov ITIL® V3
- Rozumieť princípu životného cyklu služby – The Service Lifecycle
- Poznať roly a ich zodpovednosti v jednotlivých procesoch
- Byť pripravený úspešne absolvovať certifikačný test

Osobitosti kurzu:

Manuál k tomuto kurzu je v anglickom jazyku, výklad je v slovenskom alebo anglickom jazyku. (Skúsenosti ukazujú, že je to najlepšia kombinácia pre správne pochopenie obsahu kurzu a zároveň prípravy v na certifikačný test, ktorý je v AJ).

Certifikačný test EXIN pre získanie medzinárodne platného certifikátu „ITIL® V3 Foundation“ je súčasťou kurzu a koná sa na konci záverečného dňa. Test je v písomnej forme a pozostáva z výberu správnych odpovedí z uvedených možností. Dĺžka testu je 75 minút.

Cena kurzu:

€ 849 bez DPH za jedného účastníka.
Certifikačný test je v cene kurzu!

Akreditácia kurzu:



Accredited Training Provider
Foundation Certificate in IT Service Management

OMNICOM je oficiálnym EXIN akreditovaným poskytovateľom školení. Tento kurz spĺňa požiadavky OGC a APM Group a je akreditovaný spoločnosťou EXIN.

<http://www.itsm.sk>