

ITIL® Intermediate Qualification: Managing Across the Lifecycle - 5 dagar

kurser 983

Kurser som går från och med den 30 april 2012 kommer att vara anpassade till ITIL 2011.

- Du får lära dig att**
- Förbereda dig inför och klara ITIL Intermediate Qualification: Managing Across the Lifecycle Certification Exam
 - Identifiera viktiga affärs- och managementproblem inom IT Service Management
 - Leda planering och implementering av IT Service Management
 - Implementera Strategic Change Management och Risk Management
 - Hantera organisatoriska förändringar och bedöma tjänster
- Sammanfattning** ITIL Intermediate Qualification: Managing Across the Lifecycle fokuserar på de kunskaper som behövs för att på ett bra sätt implementera och hantera IT Service Management. Kursen är den sista modulen inom Service Lifecycle och/eller Service Capability-modulerna och leder till ITIL Expert Qualification inom IT Service Management.
- Vem bör delta** Kursen är lämplig för de som vill ha ITIL Intermediate Qualification: Managing Across the Lifecycle Certificate. Vissa poäng från ITIL v2 eller v3-certifieringarna krävs för att gå kursen och skriva Managing Across the Lifecycle Certification Exam på kursens sista dag.
- Workshops** I kursens omfattande övningar får du övergripande kunskaper om ITIL-livscykeln. Följande workshops ingår:
- Analysera, identifiera och utvärdera riskerna inom Service Management
 - Utforma planer för implementering och förbättring av tjänstelivscykeln och andra relevanta processer
 - Utforska metoder och utdata som krävs för att genomföra en Service Assessment
 - Skriva ITIL Intermediate Qualification: Managing Across the Lifecycle Certification Exam

ITIL® Intermediate Qualification: Managing Across the Lifecycle - 5 dagar

kurser 983

Kurser som går från och med den 30 april 2012 kommer att vara anpassade till ITIL 2011.

Introduktion

- Positionering och övergång inom livscykeln
- Skilja mellan open-loop och closed-loop-system
- Relationen mellan Business och IT
- Uppnå affärsvärde med hjälp av människor, processer och funktioner

Hantera strategiska förändringar Identifiera affärsfördelar och resursplanering

- Avgöra Business Realization, Value to Business och Variable Cost Dynamics (VCD)
- Anpassa affärsprinciper till framtida inriktning
- Anpassning till Service Portfolio och Service Catalog management
- Budgetering, kalkylering och tjänstetillgångar

Kontrollera kvaliteten

- Bedöma kvalitetsmöjligheter
- Mäta fördelar och identifiera immateriella tillgångar

Strategisk påverkan

- Definiera kommunikation
- Distribuera utbildning och kunskaper

Kundförbindelser

- Business Relationship Management
- Skilja på tjänstestruktur, värdenät och värdekedjor
- Avsluta tjänster

Risk Management

Värdera risker

- Identifiera utmaningar, viktiga framgångsfaktorer och risker inom Service Management
- Bedöma olika typer av risker: CFIA, FTA, BIA och SFA

Kontrollera risker

- Korrigering åtgärder
- Överföra risker

Leda planering och implementering av IT Service Management

Viktiga åtgärder och principer

- "Plan, Do, Check and Act"
- Identifiera strategiaspekter och de 4 P:na
- Principer, strategi, design och övergång

Inriktning, kontroll och utvärdering

- Värde av att uppnå affärs mål
- Guida, leda och övervaka
- Verifiera och använda återkoppling för att styra livscykeln
- Använda organisatorisk form och design
- Kommunikation, koordination och kontroll

Hantera organisatoriska förändringar Ta itu med organisatoriska utmaningar

- Avgöra organisatorisk mognhetsgrad
- Identifiera organisationens struktur

Knowledge Management

- Knowledge Management och informationssäkerhet
- Styrning och organisatoriska utmaningar
- Uppnå balans inom Service Operations

Service Assessment

Mäta värde

- Betydelsen av att mäta värde
- Avgöra vad som ska mätas

Övervakning och rapportering

- Rättfärdiga övervakningsaktiviteter
- Vad som ska övervakas
- Rapporteringsaktiviteter
- Vilken roll spelar Benchmarking?

Bedömning av Service Portfolio

- Bedöma det som uppnåtts
- Vidta korrigering åtgärder

Kompletterande branschguider och strategier för verktyg

Branschstandarder

- COBIT
- ISO/IEC
- CMMI
- OSI
- Six Sigma
- TQM
- Balanserade styrkort
- Quality Management
- Annuity
- Ramverket Service Management för mognhetsgrad
- Ramverket för Management Governance
- Projektledning

Strategier för verktyg

- Olika typer av verktyg
- Tillämpa Service Management-strategier med verktyg