

ITIL® Intermediate Qualification: Planning, Protection and Optimisation - 5 dagar

kurser 997

- Du får lära dig att**
- Förbereda dig inför och skriva ITIL Intermediate Qualification: Planning, Protection and Optimisation Exam
 - Planera de viktigaste aktiviteterna för Planning, Protection and Optimisation-processer inom Service Lifecycle
 - Uppnå operativ skicklighet med hjälp av Planning, Protection and Optimisation-processer, -aktiviteter och -funktioner
 - Utvärdera hur väl Planning, Protection och Optimisation lyckas med hjälp av anpassade mätmetoder

Sammanfattning Bästa praxis inom ITIL Planning, Protection and Optimisation låter IT-avdelningen kostnadseffektivt hantera krav från kunderna, tillgänglighet och kapacitet och samtidigt minska riskerna. På kursen lär du dig att planera, implementera och optimera Planning, Protection and Optimisation-processer och får de kunskaper som krävs för att klara ITIL Intermediate Qualification: Planning Protection and Optimisation Certification Exam.

Vem bör delta Kursen är värdefull för dem som vill uppnå ITIL Intermediate Qualification: Planning, Protection and Optimisation certification. ITIL v3 Foundation Certificate (eller v2-v3 uppgraderingskurs) krävs för att gå kursen och skriva ITIL Certification Exam den sista dagen.

Workshops Workshops ger kunskaper om Planning, Protection and Optimisation-processerna och inkluderar:

- Använda capacity management och availability management för en lyckad Service Design
- Säkerställa att tjänsterna är lämpliga för sitt syfte och sin användning
- Identifiera och minska riskerna
- Använda Continual Service Improvement

ITIL® Intermediate Qualification: Planning, Protection and Optimisation - 5 dagar

kurser 997

Introduktion och översikt

- Planering, skydd och optimering inom Service Lifecycle
- Allmänt om Service value
- Processernas roll inom Service Management
- Så skapar Service Management affärsvärde

De viktigaste Planning, Protection and Optimisation-processerna

Capacity Management

- Genomföra kapacitetshantering för att bidra till kvalitetssäkringen
- Syfte och mål
- Leverera mot uppsatta Service Level-mål
- Möta kostnader och tidsbegränsningar
- Aktiviteter, metoder och tekniker
- Lämplig-för-syftet och lämplig-för-användning

Availability Management

- Bidra till tjänstekvalitet för lämplig-för-syftet och lämplig-för-användning
- Processens omfattning
- Använda Availability Management genom aktiviteter, metoder och tekniker
- Affärsvärdet av Availability Management
- Triggers, input och output till andra processer
- Etablera mätmetoder för att säkra processkvalitet

IT Service Continuity Management (ITSC)

- Kvalitetssäkring vid introduktion av tjänster med hjälp av effektiv ITSC management
- Huvudsakliga aktiviteter
- Hantera risker
- Planera för återställning
- Principer och riktlinjer
- Utmaningar och viktiga framgångsfaktorer

Information Security Management

- Analysera hur Information Security Management bidrar till kvalitetssäkring av nya tjänster
- Anpassa IT-säkerheten till säkerheten för verksamheten
- Säkra integritet och tillgänglighet
- Så skapar Information Security Management affärsvärde
- Aktiviteter, metoder och tekniker
- Mätmetoder för att kontrollera effektivitet

Demand Management

- Syfte och mål
- Påverka efterfrågan
- Anpassa kapaciteten till efterfrågan
- Aktiviteter, metoder och tekniker

Risk Management

- Risker relaterade till processhantering för Planning, Protection and Optimisation
- Identifiera utmaningar, framgångsfaktorer och risker relaterade till övriga processer
- Risker direkt relaterade till Service Design
- Hur risker står i relation till de praktiska aspekterna av Planning, Protection and Optimisation

Roller och ansvarsområden

- Capacity management
- Availability management
- IT Service Continuity management
- Information Security management

Teknik och implementering

- Generiska krav och utvärderingskriterier
- Tekniska specialfunktioner relaterade till Planning, Protection and Optimisation
- God implementeringspraxis
- Avgöra utvärderingskriterier för teknisk och processimplementering
- Utmaningar, viktiga framgångsfaktorer och risker
- Överväganden när Service Management-tekniker planeras och implementeras

Vanliga tjänsteaktiviteter

- Analysera de aktiviteter som utförs varje dag
- Technology management: maturity model
- Justera aktiviteter med de övergripande målen för tjänster och processer
- Tjänsteövervakning och -kontroll

Continual Service Improvement

- Implementera ett effektivt CSI-program
- CSI inom organisationsförändringar
- Bästa praxis för CSI
- Mäta tjänsteprestanda
- Kostnad/nytta-justering