

TIKLI -PROJEKTIN KOULUTUS

ITIL-koulutus 26.-28.4.2010

Koulutus 26.-28.04.2010
Järjestäjä Saimaan ammattikorkeakoulu, Tikli -projekti ja Wakaru
Paikka Saimaan ammattikorkeakoulu, Tietojärjestelmien koekäyttötila (luokka 121), Kimpisen kampus, Pohjolankatu 23, 53100 Lappeenranta

ITIL

IT Infrastructure Library (ITIL) on kokoelma parhaita käytäntöjä IT-palveluiden toimittamiseen ja IT-Infrastruktuurin hallintaan. ITIL:ssä määritellyt palveluprosessit ovat käytännössä testattuja ja hyväksi havaittuja useissa organisaatioissa maailmanlaajuisesti. ITIL versio 3:n mukaan nämä parhaat käytännöt (best practices) on esitelty palvelun elinkaarimallin keinoin sisältäen seuraavat osa-alueet:

Service Strategy (palvelustrategia)
Service Design (palvelun suunnittelu)
Service Transition (palveluun siirtyminen)
Service Operation (palvelun toimittaminen) ja
Continual Service Improvement (palvelun jatkuva kehittäminen)

Mainitut osa-alueet muodostavat palvelun elinkaarelle kehyksen, jonka avulla palvelu vastaa paremmin liiketoiminnan tarpeisiin liiketoiminnan arvoja arvioitaessa.

Tämä kolmepäiväinen kurssi esittelee osallistujille palveluiden hallintaa, toimitusta ja näiden yhteyttä liiketoiminnan odotuksiin. Kurssin jälkeen osallistujat tunnistavat IT-palvelunhallinnan avainperiaatteet ja käsitteet sekä tiedostavat ITILin käytön hyödyt organisaatiossa.

Kurssilla käydään läpi palvelunhallinnan prosessit, niiden sijoittuminen palvelun elinkaareen sekä näihin liittyvät käsitteet ja määritelmät. Samalla osallistuja oppii tunnistamaan prosessien tehtävät, niihin liittyvät roolit ja näiden väliset yhteydet. Lisäksi käydään läpi yleisimmät prosessien tehokkuuteen vaikuttavat tekijät.

Kurssilla suoritettavat harjoitukset valmentavat samalla osallistujia kurssin päätteeksi suoritettavaan sertifiointitestiin. Foundation Certificate in IT Service Management -sertifiointitesti on vapaaehtoinen. Sertifiointi mahdollistaa jatko-opiskelun seuraaville tasoille ja siksi sen suorittaminen on suositeltavaa.

Kohderyhmä: Tämä kestoaltaan kolmipäiväinen kurssi on suunnattu IT-johdolle, kuten tietohallintojohtajille ja -päälliköille, senior-tason IT-päälliköille, projektipäälliköille, tiiminvetäjille, IT-asiiantuntijoille sekä IT-päälliköille ja -konsulteille. Kurssi soveltuu hyvin

myös kaikille niille, joiden työtehtävät käsittävät IT-palveluiden ostamiseen tai hyödyntämiseen liittyviä tehtäviä.

Esitiedot: Osallistujalta ei edellytetä aikaisempaa ITIL-käsitteistön tai -käytäntöjen tuntemusta.

Materiaali: Kurssimateriaali on englanninkielinen. Opetus on suomeksi.

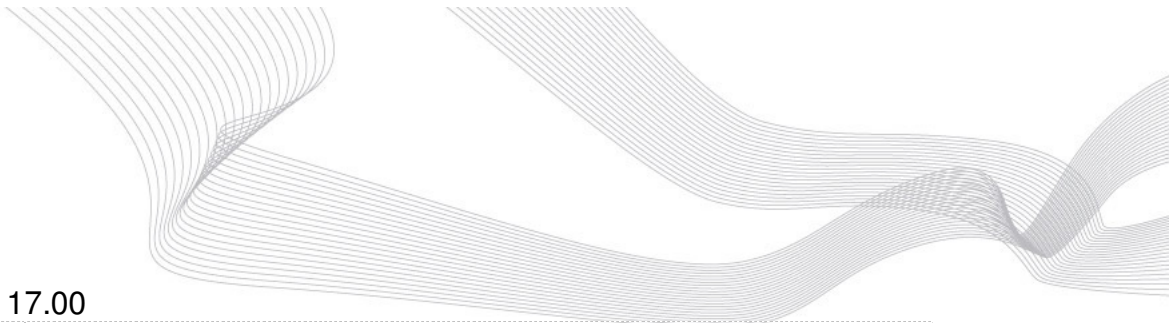
Ohjelma

1. PÄIVÄ 09.00 – 17.00

09:00 – 09:45	Module 1: Welcome to ITIL v3 Foundations
09:45 – 10:00	Break
10:00 – 11:00	Moduuli 2: Service Management as a Practice
11:00 – 12:00	Module 3: Service Lifecycle
12:00 – 13:00	Lunch
13:00 – 14:00	Module 3: Service Lifecycle (Completion)
14:00 – 14:15	Break
14:15 – 15:15	Module 4: Service Strategy
15:15 – 15:30	Break
15:30 – 16:30	Module 4: Service Strategy (Completion)
16:30 – 17:00	Module 5: Service Design
Evening	Homework – Study Material

2. PÄIVÄ 09.00 – 16.00

09:00 – 10:00	Day 1 Review + Module 5: Service Design
10:00 – 10:15	Break
10:15 – 12:15	Module 6: Service Transition
12:15 – 13:15	Lunch
13:15 – 13:45	Module 6: Service Transition (Completion)
13:45 – 14:00	Break
14:00 – 15:30	Module 7: Service Operation
15:30 – 15:45	Break
15:45 – 16:00	Module 7: Service Operation (contd.)
Evening	Homework – Study Material



3. PÄIVÄ 09.00 – 17.00

09:00 – 09:30	Module 7: Service Operation (Completion)
09:30 – 09:45	Break
09:45 – 11:15	Module 8: Continual Service Improvement
11:15 – 12:00	Module 9: Service Management Technology
12:00 – 13:00	Lunch
13:00 – 15:00	Module 11: Exam Preparation
15:00 – 15:15	Evaluation
15:15 – 16:00	Break and Study Time
16:00 – 17:00	EXAM

Lisätiedot ja ilmoittautumiset 10..03.2010 mennessä Päivi Ovaskalle, paivi.ovaska@saimia.fi, puh. 040 584 2220. www.saimia.fi/tikli

Tervetuloa !