



**NCITM.008 | Durasi: 3 (Tiga) Hari**

## Deskripsi

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) adalah sebuah kerangka atau framework yang mengatur suatu pendekatan sistematis tentang cara penyampaian layanan IT yang berkualitas terutama dalam ruang lingkup organisasi, bisnis, dan perusahaan.

Training ini membahas konsep dasar kerangka ITIL yang dibagi kedalam 5 fase yang saling berkesinambungan, yaitu Service Strategy; Service Design; Service Transition; Service Operation; dan Continual Service Improvement (CSI).

Modul training disusun dari berbagai sumber dan media pembelajaran dengan penyajian materi dalam bentuk pengenalan konsep dan teori; serta tentunya dipandu oleh trainer atau instruktur yang telah berpengalaman di bidangnya.

## Outline Materi

- Introduction to ITIL
- Definition of Service Management
- Service Management Technology
- Overview of the Service Lifecycle
- ITIL Library

# Training Syllabus

- Functions and Processes
- ITIL Service Lifecycle
- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement (CSI)