



NCITM.016 | Durasi: 3 (Tiga) Hari

Deskripsi

Information Technology Service Management (ITSM) adalah sebuah petunjuk atau panduan proses yang dijalankan terkait dengan tata kelola IT dalam sebuah organisasi agar penerapan IT dalam organisasi tersebut bisa lebih efisien dan efektif.

Training ini membahas konsep, pemahaman dasar, serta best practices ITSM yang berbasis framework IT Infrastructure Library (ITIL) dalam ruang lingkup bisnis dan perusahaan.

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 ITSM
- The Four Perspectives (Attributes) of ITSM
- Benefits of ITSM
- Business and IT Alignment
- Introduction to ITIL
- Service Strategy

Training Syllabus

- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement
- Practical Suggestions
- Case Study