



IT Service Management Implementation

NCITM.017 | Durasi: 3 (Tiga) Hari

Deskripsi

Salah satu upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kapabilitas IT serta efisiensi layanan IT kepada pengguna adalah dengan menerapkan Manajemen Layanan Teknologi Informasi atau Information Technology Service Management (ITSM).

Training ini akan membahas penerapan ITSM sebagai best practices untuk tata kelola IT kepada pengguna dengan mengacu pada ISO 20000 dan framework IT Infrastructure Library (ITIL).

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

- ITSM Concept based on ISO 20000 and ITIL v3
- ITSM Standards and Best Practices based on ISO 20000 and ITIL v3
- ITSM Process Capabilities Assessment for ISO 20000 based on ISO 15504
- Developing IT Policies based on ITSM
- ITSM Implementation
- Business Case