



IT Service Operation

NCITM.007 | Durasi: 3 (Tiga) Hari

Deskripsi

Materi training ini membahas konsep dan pemahaman dasar IT Service Operation yang merupakan salah satu bagian dari framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library), yaitu suatu kerangka yang mengatur pengelolaan layanan IT yang efektif dalam ruang lingkup suatu organisasi atau perusahaan, dengan bersandar pada best practices yang umum digunakan.

Pokok bahasan utamanya diawali dari pengenalan IT Service Operation, prinsip-prinsip dasar Service Operation, proses dan aktifitasnya, hingga pertimbangan teknologi yang digunakan.

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 IT Service Operation
- Service Management as a Practice
- Service Operation Principles
- Service Operation Process

Training Syllabus

- Common Service Operation Activities
- Organizing for Service Operation
- Technology Considerations
- Implementing Service Operation
- Challenges, Critical Success Factors, and Risks