



عاجل...لطفأ

عطفة السيد المدير العام الاكرم
السيد ادارة الحاسوب المحترم

تحية وبعد ،

يسر النجم الذهبي للإستشارات (GSC) في عمان / الاردن ، دعوتكم للمشاركة في البرنامج
التأهيلي المتخصص بعنوان:

Information Technology Infrastructure Library ITIL V3 Foundation

والذي سيعقد في مدينة عمان - الاردن خلال الفترة من 27 /09/ 2016 ولغاية 29/09/2016،
وضمن الوصف التالي:

عدد ساعات البرنامج : (21) ساعه معتمدة

زمن المحاضرات: من الساعة (08:30) صباحاً - (03:30) ظهراً .

محاضروا البرنامج : محاضر متخصص ومعتمد ، ويتمتع المحاضر بخبرات عملية واسعه في هذا المجال
في الاردن والعديد من الدول العربية .

Course Overview

The 3-day ITIL Foundation Course is introducing the Service Management Lifecycle which looks at how the implementation of IT Service Management provides the IT organization with a business and customer focus, rather than being driven by technology decisions.

The Foundation Course will also show how IT Service Management ensures that the organization is Effective & Efficient

Effectiveness: Doing the Right IT (Outcomes measured by your customers)

Efficiency: Doing the IT Right (Activities measured by yourself)



Course Objectives

- Understand the importance of IT Service Management for an organization
- Learn the ITIL Framework including the processes within service lifecycle
- Recognized the need to exploit changes in technology and deliver business results through technology rather than with technology.
- Understand the benefits of Continual Service Improvement to the organization
- Identify the opportunities to develop the ITIL Service Management processes within your organization.
- This course also prepares participants for an optional examination leading to the **Foundation Certificate** in the IT Service Management (based on ITIL). It is also the prerequisite for the ITIL Practitioner and Service Manager levels

Target Audience

- Individuals who require understanding of the ITIL framework and how it may be used to enhance the quality of IT service management within an organization
- IT professionals that are working within an organization that has adopted ITIL framework
- This may include but is not limited to:
 - IT professionals,
 - Process Owners, Process Managers
 - IT Managers, Supervisor
 - Project Managers
 - IT Sales
 - business managers
 - IT Consultant

Course Agenda

DAY 1

Course Introduction & ITIL Qualification Scheme

PART 1: Service Management As a Practice

PART 2: The ITIL Service Lifecycle

PART 3: Key Principles, Models, and Concepts

PART4: Part 4.1: Service Strategy

- Service Portfolio Management
- Demand Management
- Financial Management



DAY 2:

PART 4: Part 4.2: Service Design

- *Service Level Management*
- *Service Catalogue Management*
- *Supplier Management*
- *Information Security Management*
- *Availability Management*
- *Capacity Management*
- *IT Service Continuity Management*

Part 4.3: Service Transition

- *Service Asset & Configuration Management*
- *Change Management*
- *Release & Deployment Management*

DAY 3

PART 4:

Part 4.4: Service Operation

- *Event Management*
- *Incident Management*
- *Request Fulfillment*
- *Problem Management*
- *Access Management*

Functions:

- *Service Desk*
- *Operation, Application, and Technical Management*

Part 4.5: Continual Service Improvement

PART 5: Service Management Technology and Architecture

Sample ITIL V3 Foundation Exam

Course Conclusion



❖ ثانياً : الخدمات المقدمة للمشاركين :-

- ✓ الحقيبة التدريبية لكل مشارك متضمنة نسخة من المادة العلمية للبرنامج .
- ✓ قرص مدمج يحتوي أهم الموضوعات والمحاور المطروحة والتوصيات وصور الفعاليات .
- ✓ استراحات (كوفي بريك) عدد (2) يوماً تقدم خلالها المشروبات الساخنة والباردة .
- ✓ توزيع درع النجم الذهبي للإستشارات على كافة الجهات التي ترسل (3) مشاركين أو أكثر في البرنامج .

ثالثاً : رسوم التسجيل:

تبلغ رسوم التسجيل (380) دينار اردني لكل مشارك ، وفي حال ترشيح (3) مشاركين من قبلكم ، تكون رسوم المشارك الرابع (مجاناً).

آملين مساهمتكم من خلال موضوعات هذا البرنامج ، وذلك بهدف تبادل المعرفة والخبرات والأفكار حول أفضل الممارسات لرفع مستويات الخبرات المهنية العالية ، والكفيلة بتحسين مستويات كفاءة العاملين في هذا المجال .

شاكرين ومقدرين لكم مشاركتكم
وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام ،،،

الرئيس التنفيذي

محمود حداد