



عاجل...لطفاً

**عطوفة السيد المدير العام الاكرم**  
**السيد مدير دائرة 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 18 /04/ 2017 ولغاية 20 /04/ 2017،  
وضمن الوصف التالي:

**عدد ساعات البرنامج :** (21) ساعه معتمدة خلال ( 3 ) أيام عمل .

**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:**

- 1- تبلغ رسوم التسجيل (850) دولار أمريكي لكل مشارك ، وفي حال ترشيح (4) مشاركين من قبلكم ، تكون رسوم المشارك الخامس ( 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 ،،،

CEO

Mahmoud M. Haddad



Cell: +962 79 5055105

Tel: +962 6 5520580

Fax: +962 6 5533602

Skype: gscjo.com

Email: [Ceo@gscjo.com](mailto:Ceo@gscjo.com)

Website: [www.gscjo.com](http://www.gscjo.com)