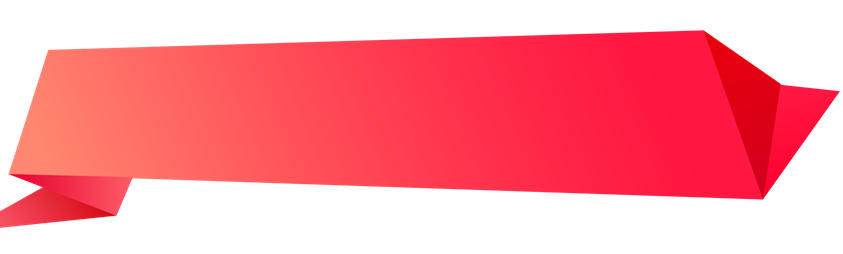
****

**ITIL Foundation**

1. **PENDAHULUAN**

Telkom PCC memiliki pelatihan ITIL (Information Technology Infrastructure Library) yang terdiri dari 5 bagian: Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation dan Continual Service Improvement. ITIL ini awalnya digunakan oleh Office of Government Commerce (OGC – UK government) yang kemudian banyak yang mengadopsi menjadi sebuah standar dalam pelayanan berbasiskan Teknologi Informasi. Brainmatics membuka kelas spesial dalam pemahaman dan implementasi standarisasi ITIL ini kepada perusahaan-perusahaan yang akan mengadopsi ITIL sebagai standar layanan berbasikan teknologi informasi. Peserta juga akan dibekali kemampuan untuk menghadapi ujian sertifikasi ITIL Foundation.

1. **SILABUS**

Silabus dari pelatihan dan sertifikasi ini adalah:

1. Introduction of ITIL

1. IT Service Management in the Modern World
2. Introduction of ITIL
3. The Structure and Benefits of the ITIL Framework

2. Key Concepts of Service Management

1. Value and Value Co-creation
2. Organization, Sevice Providers, Serivce Consumers, and Other Stakeholders
3. Products and Services
4. Service Relationships
5. Value: Outcomes, Costs, and Risks

3. The Four Dimesions of Service Management

1. Organizations and People
2. Information and Technology
3. Partners and Suppliers
4. Value Streams and Processes
5. External Factors

4. The ITIL Service Value System

1. Service Value System Overview
2. Opportunity, Demand, and Value
3. The ITIL Guiding Principles
4. Governance
5. Service Value Chain
6. Continual Improvement
7. Practices

5. ITIL Management Practices

1. General Management Practices
2. Service Management Practices
3. Technical Management Practices
4. **METODE**

Kegiatan ini dilakukan dengan konsep tatap muka dengan menggunakan metode:

* Presentasi
* Diskusi
* Praktek
* Studi Kasus
* Exam (by Request Certification)

1. **DURASI PELATIHAN**

Pelatihan dilaksanakan selama **3 (Tiga) hari**.