

Course:

ITIL Best Practices for IT Service Management (Foundation ITIL)

Duration: 3 Days (9:00 – 16:00)

Course Description:

ITIL (IT Infrastructure Library) are best practices for IT Service Management. This course will guide you more on “How to align IT with Business” aspects and How to properly prioritize IT tasks. This course also helps you to understand the component of service management and will make your organization be more productive, increase customer satisfaction and save money in long term. This course will also introduce you to the concept of IT Service Management (ITSM) via IT Infrastructure Library (ITIL). You will study definition and inter-relation among the processes. The course will be interactive class among attendees and instructor. Exchanging real case experience will make easier for participants to use learning knowledge after the class.

How you will benefit:

- Identify fundamental processes involved in IT service management and how to integrate them into your business' IT services model
- Learn to move the reactive relationship between IT and users to a proactive relationship
- Understand the need for IT Service Management
- Help in optimizing investment on IT infrastructure and IT services
Start the progress to a robust IT governance framework
- Understand the Key ITIL processes, relationships between various Service delivery processes, concepts, impacts, techniques, their benefits and challenges of implementation
- Understand the major deliverables, roles, tasks and responsibilities expected from service providers, clients, managers and staff
- Improve ability to recognize changing trends and to adapt quickly to new requirements and market developments to get the 'competitive edge'
- Enhance customer satisfaction from IT service delivery

Who should attend:

- This course provides comprehensive first-level training for anyone involved in provision, support, and delivery of IT Services.
- CIOs, CTOs, Business and Operations Heads who would like to use IT Service Excellence practices to increase the efficiency and effectiveness of their IT resources.
- Application, Project and Business Managers involved in IT
- System and Network Administrators, System Analyst, Senior System Developer
- Control, Compliance and Audit Managers
- Those who aspire to take the “Foundation Certificate in IT Service Management'

Note:

- Experience and knowledge of IT computing environments
- Instructional Method: Group Live

What you will cover:

- ITIL Introduction
- Service Lifecycle

- Service Strategy
 - Demand Management
 - Financial Management
 - Service Portfolio Mgmt

- Service Design
 - Service Catalog Management
 - Service Level Management
 - Capacity Management
 - Availability Management
 - Service Continuity Management

- Service Transition
 - Information Security Management
 - Supplier Management
 - Change Management
 - Service Asset and Configuration Management
 - Knowledge Management
 - Release and Deployment Management

- Service Operation
 - Event Management
 - Incident Management
 - Problem Management
 - Operation Management
 - Request Fulfillment

- Continual Service Improvement

What is ITIL?

Reduce IT Cost and Improve IT Service Level with World Class Best Practice in IT Service Management

The Information Technology Infrastructure Library (ITIL) is fast becoming the worldwide, de facto standard for IT service management. ITIL can be defined as a set of best practices for managing the processes required to effectively manage the delivery of IT services and support. Each of the processes defined in ITIL is designed to drive a specific IT business function or discipline. Understanding the differences between- and the relationships among- these processes is an important first step in implementing ITIL.

IT Infrastructure Library is designed to simplify and standardize IT language in order to save time and resources when dealing with queries. It also sets in place process for dealing with all types of challenges the IT department faces from Change Management to Disaster Recovery to Help Desk Management to Service delivery and minimum service levels. It adds value by setting expectations and improving the delivery of IT support in accordance with business requirements.

Arriving in 2007, ITIL version 3.0 represents the first major change to ITIL for over 10 years. The content and structure of ITIL v3.0 will differ significantly from the current version 2.0. ITIL v3.0 will reflect the best of prior versions adding the latest in best practice service management. ITIL V3.0 also has a greater focus on business drivers and benefits.

Benefits of ITIL

- Ensuring the quality of services delivered matches business expectations. Achieved by negotiating, agreeing, monitoring and reporting on service levels with the business. Expectation setting also has the effect of reducing short-notice requests for changes from the business.
- Changing the culture of the IT organization to that of a customer service focus that is priority-based and uses a process-driven approach leading to consistent and predictable levels of support rather than operating solely on technology expertise and relying on "heroic acts" and dedication by staff to deliver good service. Move from fire-fighting to control.
- Less duplication of work and hence improved efficiency and productivity of support staff. With ITIL everything that happens on the IT infrastructure is logged: resolutions to incidents and problems are documented and are re-used rather than needing to be solved repeatedly.
- Improved manageability of IT changes (hardware and software upgrades and new services as well as resolutions to problems) leading to less disruption caused by changes causing incidents and problems.
- Less reliance on key, members of IT staff from adopting a process-based approach and using a databases to capture knowledge. Small organizations are particularly susceptible to a key member of IT staff leaving.

For more information please visit:

http://en.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library
<https://www.best-management-practice.com/>

Speaker:

วิสูตร วิเศษ : **Executive Director**

ประสบการณ์ด้าน IT Quality Program:

- เป็นวิทยากรเรื่อง IT Service Management, ITIL v2, ITIL v3, ISO/IEC 20000 มากกว่า 30 ครั้งให้กับสถาบันอบรม และองค์กรเอกชนต่างๆ ในประเทศไทย
- ที่ปรึกษา ITSM ISO/20000, ISO/27001, บริษัท เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด ระยะเวลาโครงการ 18 เดือน อยู่ระหว่างการดำเนินการ
- ที่ปรึกษาแผนการทำธุรกิจต่อเนื่อง ตาม BS-25999 ของฝ่ายที่ปรึกษา, การเคหะแห่งชาติ โดยได้รับเลือกให้จัดทำและพัฒนาแผนต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 อยู่ระหว่างการดำเนินการ
- ที่ปรึกษา ISMS ISO/27001, บริษัท พีทีที ไฉฟ์ จำกัด ระยะเวลาโครงการ 12 เดือน
- Certified CISSP (Certified Information System Security Professional), CISA (Certified Information Systems Auditor), COMTIA Security+ และ Project Management Professional (PMP)
- อาจารย์สอนหลักสูตร ITIL, ISO 20000, ISMS ISO 27001, Project Management

Education: Bachelor of Computer Engineering, Chulalongkorn University
MBA – Finance, Suffolk University, Boston, USA

Certification: **PMP** (Project Management Professional) from <http://www.pmi.org>

Certified ITIL (IT Infrastructure Library) Foundations v2, v3

Certified ISO/IEC 20000 Foundation

Certified Information Security Foundation based on ISO/IEC 27002

CISA (Certified Information Systems Auditor)

CISSP (Certified Information System Security Professional), a gold standard for Information Security Professional (accredited by ANSI to ISO 17024:2003 in the field of Information Security (www.isc2.org))

CompTia Security+

MCSE+I (Microsoft Certified System Engineer + Internet Specialist)

Experience: Wisut has more than ten years of experience in IT industry. He provides strategic IT consulting and project management to many top corporations in Thailand and in the USA. He used to work as an IT Manager for Fechter, Detwiler & Co., Inc. (an Investment Bank firm based in Boston, USA) for five years before came back to Thailand. His project experiences include Enterprise Networking, Enterprise Application Development, IT Service Management, ISO 20000, ISO27001, Information Security Policy Development, Enterprise IT Security Risk Assessment, Disaster Recovery Planning, and ITIL Implementation. He is also a veteran public speaker and lecturer for public event about IT best practice, Project Management and IT security to many top corporations in both government and business sectors in Thailand.

วันและเวลาในการจัดงานสัมมนา

วันที่ 26-28 มีนาคม 2555 เวลา 09.00 -16.30 น. สถานที่ ExecuTrain Office (20th Floor, Liberty Square, Silom Road)
(สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)

ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา

ราคา 27,500 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

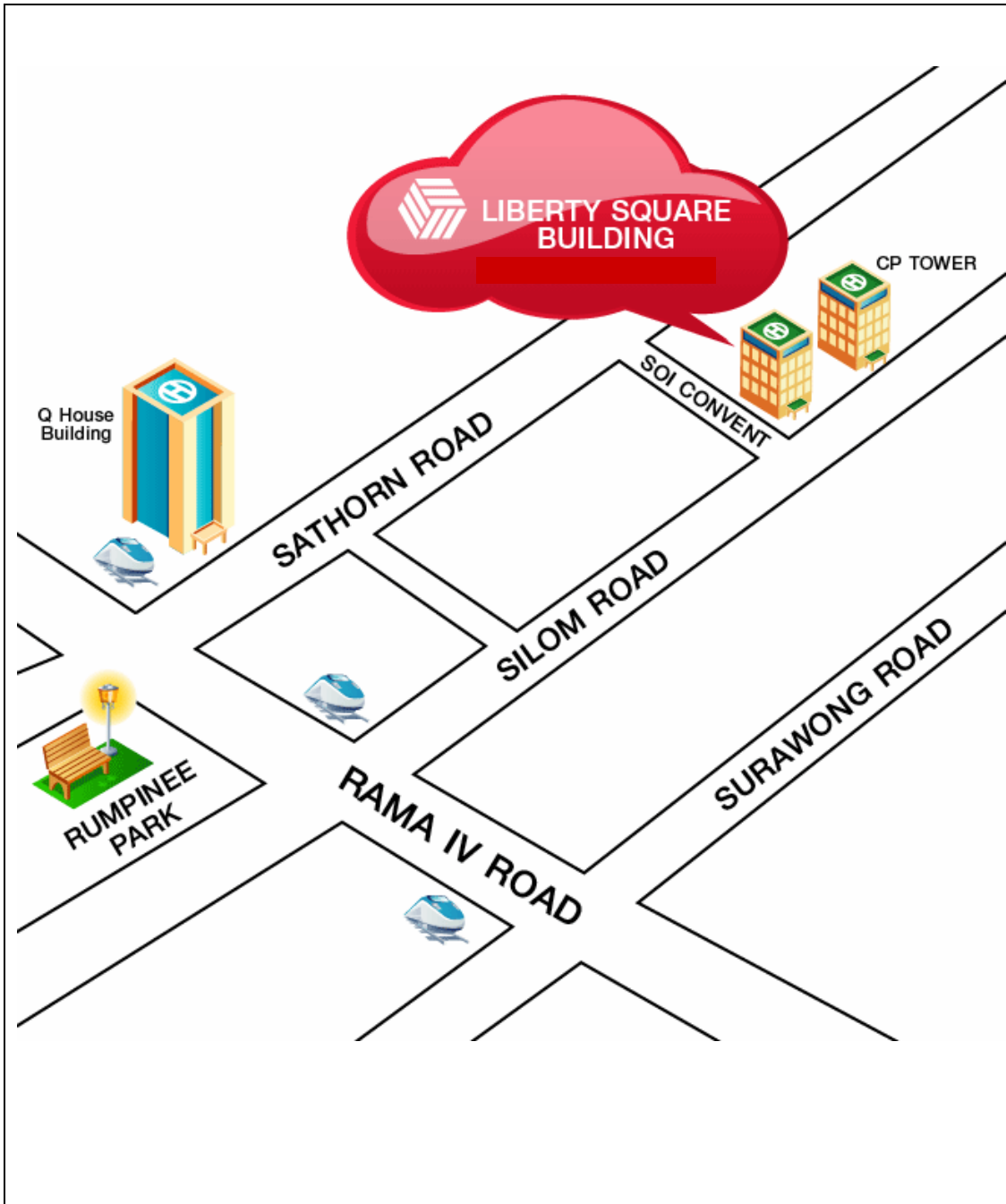
ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีได้ 200%ของค่าใช้จ่ายจริง
(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป)

สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย

**BOSTON • NETWORK**
The Global Knowledge Network



แผนที่ ExecuTrain Office (20th Floor, Liberty Square, Silom Road)



Registration Form

บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด 44 ซอยรามคำแหง 43/1 ถนนรามคำแหง
แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 Tel: 0-2318-6891 Fax: 0-2318-9427
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 3031759626

* ข้อมูลผู้เข้าร่วมสัมมนา : (โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนและชัดเจน, ภาษาไทย: ตัวบรรจง, ภาษาอังกฤษ: ตัวพิมพ์)

หลักสูตรที่ร่วมสัมมนา _____	วันสัมมนา _____
ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____	
(ภาษาอังกฤษ) _____	
บริษัท (ภาษาไทย) _____	
(ภาษาอังกฤษ) _____	
ตำแหน่งงาน: _____	แผนก/ฝ่าย: _____
เบอร์โทรศัพท์ที่ทำงาน: _____	ต่อ _____ เบอร์โทรศัพท์มือถือ: _____
Fax: _____	E-mail: _____
ชื่อผู้ประสานงาน (HR) _____	เบอร์โทรศัพท์ _____ ต่อ _____

ข้อมูลเพื่อใช้ออกใบกำกับภาษี : โปรดตรวจสอบความชัดเจนครบถ้วน เพื่อความถูกต้องของใบเสร็จ/ใบกำกับภาษีที่ท่านจะได้รับ)

ชื่อที่ให้ระบุในใบกำกับภาษี : _____	<input type="checkbox"/> ตามชื่อบริษัทด้านบน
ที่อยู่ที่ให้ระบุในใบกำกับภาษี : _____	

การชำระเงินค่าสัมมนา : สามารถสอบถามรายละเอียดและสำรองที่นั่งได้ที่ 0-2318-6891 ต่อ 105 หรือ 109

วิธีการชำระเงิน
<input type="checkbox"/> โอนเงินเข้าบัญชี บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด ธนาคารธนชาต สาขารัชดาภิเษก บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 260-2-15492-2 โอนวันที่ _____
<input type="checkbox"/> ถิ่นเช็คจ่ายพนักงานในนาม บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด
<input type="checkbox"/> จ่ายเงินสดพนักงาน
หากข้อมูลครบถ้วนแล้ว กรุณาส่งกลับมาที่ Email: seminar@bostonnetwork.com หรือ Fax มาพร้อมกับ สำเนาการโอนเงินที่ 0-2318-9427 *
*โปรดนำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่ายมายื่นในวันสัมมนา
<ul style="list-style-type: none">• บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้ส่งเอกสารลงทะเบียนครบถ้วนและชำระเงินแล้วเท่านั้น• เจ้าหน้าที่จะแจ้งยืนยันการลงทะเบียนของท่านอีกครั้งหลังจากได้รับเอกสาร• ในกรณีที่ท่านสำรองที่นั่งไว้แล้วแต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งล่วงหน้าก่อนวันงานอย่างน้อย 10 วัน
หากไม่แจ้งตามกำหนด ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเอกสารเป็นจำนวน 50% ของอัตราค่าลงทะเบียน