Course:

ITIL V4 Foundation

Duration: 3 Days (9:00 – 16:00)

Course Description:
Understand Key Concepts of Service Management & Key Concepts of ITIL v4
Identify opportunities to develop ITIL practices using ITIL v4
Interact with IT teams using ITIL terminology and concepts

How You will Benefit:
The IT Infrastructure Library (ITIL) v4 is the current version of the most widely adopted best practice framework for IT management. Achieving the Foundation Certification represents clear demonstration that you can contribute to improving the maturity of an IT organization. The unique structure and format of this course follows the guidelines of the testing body and provides comprehensive coverage of the ITIL v4 Foundation Certification Exam topics.

This ITIL 4 Foundation course takes you through the service value system and what it really means to contribute to business value.

Course Outline:
Day 1

- Key Concepts of Service Management
- Key Concepts of ITIL
- The Guiding principles of ITIL 4
  - Focus on value /Start where you are /Progress iteratively with feedback
  - Collaborate and promote visibility /Think and work holistically /Keep it simple and practical/ Optimize and automate
- The four dimensions of service management
  - Organizations and People
  - Information and Technology
  - Partners and Suppliers
  - Value Streams and Processes
- How ITIL practices described in ITIL 4 will maintain the value and importance provided by the current ITIL processes from demand to value.
- Service value system

Day2

- Service value chain
- ITIL Practices
  - What is currently known in ITIL v3 as “processes” are being expanded to consider other elements such as culture, technology, information and data management, and more. This holistic vision of a way of working is known as a “practice” in ITIL 4, and forms a fundamental part of the ITIL 4 framework.

- General Management Practices
  - Continual Improvement Practice
  - Continual Improvement Model
  - Information Security Management
  - Relationship Management
  - Supplier Management

Day3

- Service Management Practices
  - Change Control
  - Incident Management
  - IT Asset Management
  - Monitoring and Event Management
  - Problem Management
  - Release Management
  - Service Configuration Management
  - Service Desk
  - Service Level Management
  - Service Request Management
- Technical Management Practices
  - Deployment Management

Course Prerequisites

Experience and knowledge of IT Management. General IT knowledge is assumed.

Target Group

IT Manager, IT Auditor, Operation Manager &
Those who want to achieve ITIL v4 Foundation Certification. You want to prepare for the ITIL 4

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 practices required to effectively manage the delivery of IT services and support. Each of the practices defined in ITIL is designed to drive a specific IT business function or discipline. Understanding the differences between- and the relationships among- these practices 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 practice 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 2019, ITIL 4 represents the first major change to ITIL for over 12 years. The content and structure of ITIL 4 will differ significantly from the current version 3.0. ITIL 4 will reflect the best of prior versions adding the latest in best practice service management. ITIL 4 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/

วิทยากร:

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

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

Certification: **Project Management Professional (PMP)** from Project Management Institute
Certified Information Systems Security Professional (CISSP) from ISC2
Certified Business Continuity Institute (CBCI) & (MBCI) from Business Continuity Institute
Certified Internal Auditor (CIA) from Institute Internal Auditor
CISA CISM CRISC from Information Systems Audit and Control Association
Certified ITIL (IT Infrastructure Library) Foundations v2, v3, v4
Certified ISO/IEC 20000 Foundation
Certified Information Security Foundation based on ISO/IEC 27002
Other Certifications: AWS Certified Cloud Practitioner (CLF)/ CEH /Security + /ISFS 27002 MCTS: Project 2007 /MCSE+I / MCDBA / CCNA / NASD (Series 7) /Novell CNA/ LPI Level 1 / Master CIW Admin / CIW Security Analyst / CIA

Experience The trainer has more than 20 years of experience. 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 Fechtor, 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.

Experiences in Training and Project Consulting:

- Trainer for Project Management, IT Service Management, ITIL v2, ITIL v3, ITIL v4, ISO/IEC 20000 for Boston Network, private and government sectors in Thailand
- Consultant for ITSM ISO/20000, ISO/27001, Nation Multimedia Group, project period 18 months
- Consultant for Business Continuity Management, BS-25999, National Housing Authority. He had been selected to consult for two consecutive years.
- Consultant for ISMS ISO/27001, PTT ICT Solutions Co., Ltd, project period 12 months.
- Certified CISSP (Certified Information System Security Professional), CISA (Certified Information Systems Auditor), COMTIA Security+ and Project Management Professional (PMP)

วัน เวลา สถานที่ และค่าใช้จ่าย ในการเข้าร่วมงานสัมมนา

วันที่ 14-16 กันยายน 2563 เวลา 09.00 - 16.00 น. โดยสามารถเลือกการเข้าอบรมได้ 2 ช่องทาง ดังนี้

1. **เข้าร่วมอบรมที่โรงแรมจัสมิน ซิตี้ (ซอยสุขุมวิท 23) หรือโรงแรมที่เทียบเท่า**
   (สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)
   ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา ราคา 19,500 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)
2. **เข้าร่วมอบรมแบบทางไกลโดยการประชุม** Distance Learning Instructor-led Virtual Class via Face to Face Application
   ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา ราคา 17,500 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อผู้ประสานงานอบรม โทร: 02 949 0955, 02 318 6891, 086 337 8266, Email: seminar@bostonnetwork.com **และ** Line ID: @bostonnetwork

ส่วนลดสำหรับการลงทะเบียนเป็นกลุ่ม

ลงทะเบียน 2 ท่าน รับส่วนลด 5%

ลงทะเบียน 3 ท่าน รับส่วนลด 10%

ลงทะเบียน 4 ท่าน รับส่วนลด 15%

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

สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย

BOSTON NETWORK
The Global Knowledge Network

แผนที่ โรงแรมจัสมิน ซิตี้ (ซอยสุขุมวิท 23) **(สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)**

BOSTON • NETWORK
The Global Knowledge Network

Registration Form

บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด (สำนักงานใหญ่) 573/140 ซอยรามคำแหง 39 แขวงพลับพลา
เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 Tel: 0-2949-0955, 0-2318-6891 Fax: 0-2949-0991
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105548037730

* **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: _____ ☐ ตามชื่อบริษัทด้านบน

ที่อยู่ที่ให้ระบุในใบกำกับภาษี: _____

_____

การชำระเงินค่าสัมมนา: สามารถสอบถามรายละเอียดและสำรองที่นั่งได้ที่ 0-2949-0955, 0-2318-6891 **ต่อ** 104,105,108,109

วิธีการชำระเงิน

☐ โอนเงินเข้าบัญชี **บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด**

ธนาคารธนชาต สาขาเอสพละนาด รัชดา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 260-2-15492-2 โอนวันที่ _____

ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสี่แยกศรีวรา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 140-2-63049-9 โอนวันที่ _____

☐ ถือเช็คจ่ายหน้างานในนาม **บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด**

☐ จ่ายเงินสดหน้างาน

หากข้อมูลครบถ้วนแล้ว กรุณาส่งกลับมาที่ Email: seminar@bostonnetwork.com **หรือ**

Fax **มาพร้อมกับสำเนาการโอนเงินที่เบอร์** 0-2949-0991

โปรดนำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่ายมายื่นในวันสัมมนา

- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้ส่งเอกสารลงทะเบียนครบถ้วนและชำระเงินแล้วเท่านั้น
- เจ้าหน้าที่จะแจ้งยืนยันการลงทะเบียนของท่านอีกครั้งหลังจากได้รับเอกสาร
- ในกรณีที่ท่านสำรองที่นั่งไว้แล้วแต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งล่วงหน้าก่อนวันงานอย่างน้อย 10 วัน

หากไม่แจ้งตามกำหนด ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเอกสารเป็นจำนวน 50% ของอัตราค่าลงทะเบียน