



## HP 教育訓練中心課程簡介

HP Race to Results Service Management Simulation - 1 day (HF415S)

**HP Race to Results Service Management 模擬**，是令人振奮的互動式研討會，參與人員可體驗IT服務管理 (**Service Management**) 能夠為企業帶來的效益。以高速賽車世界為背景，這門為期一天的課程提供學員IT服務管理的綜觀概念。套用 **ITIL®** 生命週期概念，IT服務管理程序與文化，參與人員可增加 **IT服務管理組織成熟度**，大幅提昇業務與競賽績效，獲得冠軍

### 適合對象

- 想要審視自己組織內服務管理的資深 IT 管理人員
- 想要瞭解 ITSM 的宏觀架構及其身處其間定位的團隊領導人與流程主導者
- 想要更深入探索 ITSM 的 IT 專業人員
- 想要瞭解 ITSM 如何能協助您提昇業績的業務與專案管理人員

### 先修課程

- 具 IT 經驗尤佳，但非為必要

### 課程目標

- The objective of the simulation is to give a practical introduction to the essential elements of service management and to give participants the opportunity to experience hands-on how the application of service management can improve business performance.

### 課程效益

- Identify fundamental concepts and processes involved in service management.
- Learn about the essential elements of service management in a shorter time via a fun and interactive approach.
- Experience a focus on business outcomes to improve IT's contribution to business performance, through the effective implementation of service management.

<b>Course title:</b>	HP Race to Results Service Management Simulation - 1 day
<b>HP product number:</b>	HF415S
<b>Category/Subcategory:</b>	ITSM / ITIL®
<b>Course length:</b>	1 day / 6 PDU's
<b>Level:</b>	Awareness
<b>To order:</b>	To review course schedules and to register for a course, visit <a href="http://www.hp.com.tw/education">http://www.hp.com.tw/education</a>

### 為何選擇HP教育訓練中心?

- HP is a 2014 IDC MarketScape leader in ITSM training (IDC MarketScape: US ITIL/ITSM Training Ecosystem, August 2014 Vendor Assessment, IDC #250185).
- Global reach through 90 training centers in 45+ languages, with access to over 800+ experienced instructors.
- Job-focused courses on HP technologies leading to HP ExpertOne certifications.
- Wide range of education consulting services tailored to your specific needs to prepare you for IT transformation projects.
- Flexibility to learn through a wide variety of delivery modalities: traditional ILT (Instructor-led), VILT (Virtual instructor-led), SPEL (Self paced e-learning), games and simulations.

## 進階課程

- ITIL® Foundation for IT Service Management (HF421S)

## 課程大綱

### Introduction to simulation

- 一般而言競賽會跑五圈。本模擬將 SM 的所有層面引出。作為動態遊戲成果。最初專注在服務營運。接著模擬會涵蓋服務策略、服務設計、服務轉換與持續服務改良。模擬實際環境中 ITIL V3 各層面。一般而言。會衍生問題與主題。

### Round 1

- 通訊問題,單獨作業。 <服務營運>意外管理,服務台

### Round 2

- <服務策略>服務系列管理,財務管理。 <服務設計>服務水準管理,功能管理。 <服務轉換>變更管理,知識管理。 <服務營運>需要納入的進一步考量。 <管理、確認優先順序水準>問題管理,事件管理

### Round 3

- <服務策略>服務系列管理成熟,財務管理成熟。 <服務設計>服務目錄管理,IT 服務永續性管理,可用性管理,服務水準管理成熟,功能管理成熟。 <服務轉換>變更管理成熟,知識管理成熟,架構管理,發行版本與配置管理。 <服務營運>意外管理程序與服務檯功能成熟,問題管理成熟,事件管理成熟。 <不間斷的服務改良>服務水準管理

### Round 4

- <服務策略>服務系列管理成熟,財務管理成熟。 <服務設計> >服務目錄管理成熟, IT 服務永續性管理成熟,可用性管理成熟,服務水準管理成熟,功能管理成熟。 <服務轉換>變更管理成熟,知識管理成熟,架構管理成熟,發行版本與配置管理成熟。 <服務營運>意外管理程序與服務檯功能成熟,問題管理成熟,事件管理成熟。 <不間斷的服務改良>服務水準管理成熟

### Round 5

- 5 圈結束後檢討績效改善, ITIL 檢討,示範彼此的連結與程序信用; 檢討 ITSM 成熟度如何演變。 並將其與參與人員的機構連結

## 更多訊息

歡迎上網查詢HP教育訓練中心  
所有課程相關訊息及活動請造訪:  
<http://www.hp.com.tw/education>

© Copyright 2015 Hewlett-Packard Development Company, L.P. The information contained herein is subject to change without notice. The only warranties for HP products and services are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty. HP shall not be liable for technical or editorial errors or omissions contained herein.

HP Education services are governed by the HP Education Services Terms and Conditions

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited.

