



PROJACS ACADEMY  
by @egis



# Achieving ITIL® Foundation Certification

اساسيات ومبادئ ITIL

08 – 12 May 2023

Dubai / UAE

## Introduction

A first step in the IT industry is the ITIL 4 Foundation training course. As an entry-level certification, you will be introduced to the ITIL 4 framework. Hence, the Foundation level adapts both business and technology approaches. Accordingly, this course helps you provide a cost-effective IT strategy that is aligned with the business objectives of your company. You will also be updated on the latest techniques in the IT industry while keeping an eye on the end-to-end operating model for future technology.

## Objectives

By the end of this course, you will obtain the following objectives:

### Building core knowledge

- You will gain the basic approaches including Agile, Lean, and DevOps
- You will nurture your knowledge of the ITIL 4 principles and the four dimensions of Service Management, among others.

### Improving your work performance

- You will make a big contribution to IT services in your company
- It helps to connect and align different challenges that are relevant not only to ITSM professionals but also to a wider range of professionals working in the digital world
- You will be able to resolve urgent tech concerns and deliver projects with ease

## Who Should Attend?

- IT leaders
- Support Staff IT practitioners
- Individuals who deal with digital and information systems functions
- Those who need a basic understanding of the ITIL framework and IT service management
- Those who want to understand how ITIL is useful to elevate the organization's performance
- IT professionals or others working within an organization

## Course Outline

### ITIL 4 Introduction

- What is ITIL?
- Structure and Components of ITIL V4

### Key Concepts of Service Management

- Service offering
- Service relationship management
- Service provision
- Service consumption

### The Four Dimension Models

- Overview of four dimensions of service management
- Organizations and people
- Information and technology
- Partners and suppliers
- Value streams and processes

### ITIL SVS

- Overview of ITIL service value system
- ITIL Guiding Principles
- 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
- Service value chain activities
- Continual Improvement Model

### ITIL Management Practices

- General Management Practices
- Service Management Practices
- Technical Management Practices

## Training Method

- Pre-assessment
- Live group instruction
- Use of real-world examples, case studies and exercises
- Interactive participation and discussion
- Power point presentation, LCD and flip chart
- Group activities and tests
- Each participant receives a binder containing a copy of the presentation slides and handouts
- Post-assessment

## Program Support

This program is supported by interactive discussions, role-play, case studies and highlight the techniques available to the participants.

## Schedule

The course agenda will be as follows:

- |                     |                  |
|---------------------|------------------|
| • Technical Session | 08.30-10.00 am   |
| • Coffee Break      | 10.00-10.15 am   |
| • Technical Session | 10.15-12.15 noon |
| • Coffee Break      | 12.15-12.45 pm   |
| • Technical Session | 12.45-02.30 pm   |
| • Course Ends       | 02.30 pm         |

## Course Fees\*

- **3,200 USD**  
*\*VAT is Excluded If Applicable*

## المقدمة

شهادة ITIL® 4 هي شهادة معتمدة في تكنولوجيا المعلومات، وتعد دورة البنية التحتية لتقنية المعلومات ITIL 4 Foundation هي خطوتك الأولى في مجال تكنولوجيا المعلومات IT وبكونها مستوى أولي، ستتعرف في هذه الدورة على الإطار العام لتقنية المعلومات ITIL 4.

حيث يتبنى هذا المستوى التأسيسي من دورة ITIL® 4 منهج تقني وتجاري وبالتالي تساعدك الدورة التدريبية على تقديم استراتيجيات تقنية مجدية التكلفة ومتوافقة مع أهداف شركتك، كما ستتمكن من متابعة أحدث التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات بالتزامن مع متابعة نموذج تشغيل تقنيات المستقبل بشكل كامل. أبدأ رحلة التعلم معنا الآن.

## الاهداف

بنهاية هذه الدورة ستحقق الأهداف التالية:

### تنمية المعرفة

- ستتعرف في هذه الدورة التدريبية على المفاهيم الأساسية في اللين (Lean) والإدارة الرشيقة أجايل (Agile) والديف أوبس (DevOps)
- ستثري معرفتك بالمبادئ الإرشادية في ITIL® 4 والأبعاد الأربعة لإدارة الخدمة وغيرها
- تعد ITIL® 4 على أنها الشهادة الأولية لإطار عمل ITIL® 4. ستتعلم في هذه الدورة المفاهيم الأساسية في اللين (Lean) والأجايل الرشيقة (Agile) والديف أوبس (DevOps) وسبب أهميتها لتقديم قيمة أفضل للأعمال في ITIL® 4. سوف تتعلم أيضاً المبادئ الإرشادية في ITIL® 4 والأبعاد الأربعة لإدارة الخدمة وغيرها.

### تحسين أداء العمل

- تساهم بشكل فعال في تقديم الخدمات التقنية المثلى في شركتك
- تفهم وتوائم التحديات المختلفة التي تتوافق مع كلاً من متخصصي (ITSM) ولمجموعة واسعة من المحترفين الذين يعملون في مجال العالم الرقمي
- تكتسب المهارات اللازمة لحل المشكلات التقنية بكفاءة أعلى ولتسليم المشاريع بسلاسة أكثر

## الحضور

- قادة مجال تكنولوجيا المعلومات
- أخصائيو الدعم التقني
- تقنيو الدعم الذين يتعاملون مع مهام نظم المعلومات والنظم التقنية
- أي شخص يرغب في فهم أسس إدارة خدمات تقنية المعلومات والمبادئ الأساسية لإطار ITIL®
- الراغبون في فهم كيفية استخدام ITIL® لتحسين إدارة خدمات تقنية المعلومات داخل المؤسسة
- المحترفون في مجال نظم المعلومات أو العاملون في منظمة تتبنى إطار عمل ITIL®