

ITIL Seminar und Training

Service Operation Training

Dauer

3 Tage

Preis

EUR 1600.00,-- exkl. Ust.

Termine (Österreich)

ITIL Service Operations Seminar in Österreich:

auf Anfrage und auch als Inhouse Workshop oder Coaching und Consulting buchbar

auch als Inhouse Workshop oder Coaching mit Consulting

Termine (Deutschland)

ITIL Service Operations Seminar:

München: 22. - 24.04.2020

Ihr Nutzen

Teilnehmer des Service Operation-Seminars erlernen Verfahren und Methoden für ein erfolgreiches Management des täglichen Service-Betriebs. Sie erhalten Anregungen und Anleitungen, um die notwendige Effektivität und Effizienz in der täglichen Lieferung und dem Support der Services zu erreichen. Es werden außerdem Hinweise zur Umsetzung eines für den Kunden wertschöpfenden Betriebs der IT-Services gegeben. Die hier zur Verfügung gestellten Anleitungen liefern Ihnen Hilfestellungen, wie die notwendige Stabilität im Servicebetrieb erreicht werden kann.

Voraussetzungen

ITIL Foundation ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management (nach v3) bzw. das ITIL® Foundation Bridge Zertifikat sowie der Besuch des Service Operation-Kurses eines akkreditierten Trainingsunternehmens.

Inhalte

ITIL Service Operation Seminar und Training:

Inhalte:

Einführung in IT Service Management und Service Operation

Prinzipien der Service Operation

Prozesse & Funktionen zu Event Management, Incident Management, Request Fulfillment, Problem Management, Access Management, Monitoring and Control, IT Operations, Service Desk

Rollen & Organisation, Technologie & Architektur, Implementierung

Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken
Prüfungsvorbereitung und Service Operation-Zertifizierung

Lernziele:

die Bedeutung von Service Management als Praxiskonzept sowie die Prinzipien und Ziele der Service Operation zu verstehen,
die Interaktion zwischen den Prozessen der Service Operation und denen der anderen Lifecycle Phasen zu erläutern,
die Aktivitäten, Methoden und Funktionen der Service Operation Prozesse umzusetzen,
die Rollen und Verantwortlichkeiten in der Service Operation zu analysieren,
ITIL® Service Operation zu messen und zu evaluieren,
Technologie und Implementierung umzusetzen,
Herausforderungen, Risiken und kritische Erfolgsfaktoren zu erkennen.

Zertifizierung

Die Zertifizierung findet im Anschluss an das Seminar statt. Diese besteht aus 8 Szenario-basierten Multiple-Choice-Fragen von denen mindestens 70% in 90 Minuten mit ausreichender Punktezahl beantwortet werden müssen. Bei bestandener Prüfung erhalten Sie 3 Credits. Kandidaten, die an der Prüfung in einer Sprache teilnehmen, die nicht ihre Muttersprache ist, oder Teilnehmer mit besonderen Anforderungen (z.B. gesundheitliche Einschränkungen) haben Anrecht auf eine verlängerte Prüfungsdauer. Bitte informieren Sie uns bereits bei der Anmeldung, wenn wir eine verlängerte Prüfungsdauer für Sie beantragen sollen.

Teilnehmerkreis

Kontakt

abadir IT training & consulting GmbH, Grabenweg 68, 6020 Innsbruck, Österreich
T (+43 512) 27 92 69-0, F (+43 512) 27 92 69-10, E office@abadir.at