

# ITIL V3 Intermediate Trainings -Service Operation Lifecycle-

## Seminarinhalt

☞ „Für das große Chaos haben wir Computer. Die übrigen Fehler machen wir von Hand.“

So, oder so ähnlich ist die vorherrschende gesellschaftliche Meinung über den IT Betrieb. Gleichzeitig beschreibt dieses Zitat aber auch die Herausforderungen der Mitarbeiter in der heutigen Zeit:

**Bei der Bereitstellung und Unterstützung von Services Effektivität und Effizienz zu erzielen.**

Das dreitägige Training über die Service Operation Lifecycle Phase zeigt Ihnen Leitlinien zur Beibehaltung der Stabilität im Servicebetrieb und bietet Methoden und Hilfsmittel für die wichtigsten Steuerungsperspektiven: reaktiv und proaktiv.

Nach einer angemessenen Einführung über die Ziele, den Zweck und den Umfang der Service Operation Phase, sowie über die Rolle der Service Operation im Service Lifecycle, werden die Service Operation Grundlagen ausführlich erläutert.

### Dabei erfahren Sie wie:

- Services bereitgestellt werden
- Technik und Design eingebunden werden können
- Man operative Gesundheit definiert
- Kommunikation und Dokumentation im organisatorischen Kontext von Funktionen, Gruppen, Teams und Abteilungen eingesetzt werden
- Gleichgewichte in der Service Operation erzielt werden können

### Im weiteren Verlauf der Schulung werden alle Prozesse der Service Operation Phase ausführlich vorgestellt und diskutiert:

- Event Management, Incident Management, Request Fulfilment, Problem Management, Access Management.

## Ziel

Ziel der Ausbildung ist es, zukünftig die ITIL® v3 Prozesse entwickeln, implementieren, steuern und optimieren zu können, sowie theoretisch gut auf die optionale Prüfung vorbereitet zu sein.

## Extras

Weiterhin werden die organisatorischen Aktivitäten in den Prozessen Change Management, Configuration Management und Release Management einer kritischen Würdigung unterzogen.

Die Darstellung allgemeiner Aktivitäten wie Monitoring und Control, Mainframe Management, Network Management, Desktop Support etc., sowie eine ausführliche Erläuterung der Service Operation Funktionen, vom Service Desk bis zum IT Operations Management runden das Training ab. Zusätzlich werden technologische Erwägungen diskutiert und Hinweise zur Implementierung und Verbesserung gegeben.

## Zielgruppe

Diese Training richtet sich an IT Manager, Entwickler, IT Architekten, IT Berater und Auditoren, Incident Manager, Problem Manager, Operations Manager, Technical Manager, Application Manager, Service Desk Führungskräfte und Mitarbeiter, sowie an alle praktischen Anwender auf Ebenen des Servicebetriebes.

## Voraussetzung Kurs & Examen

ITIL® v3 Foundation Zertifikat, oder v2 Foundation + Foundation Bridge und mind. 2 Jahre Berufserfahrung im IT Umfeld als Manager oder Consultant.

Der Kurs beinhaltet eine Lehrzeit von 21 Stunden.

Bitte kalkulieren Sie weitere 21 Stunden für die Kurs- und Prüfungsvorbereitung im Selbststudium mit ein.

## Zertifizierung (zur Zeit nur in Englisch)

Im Anschluss haben Sie die Möglichkeit im Rahmen einer schriftlichen Prüfung das offizielle **ITIL® Service Operation Certificate** zu erlangen.

Vorraussetzung für die Prüfungsteilnahme ist ein ITIL® v3 Foundation Zertifikat oder ein ITIL® v2 Foundation plus v3 Foundation Bridge Zertifikat.

Die Prüfung dauert 90 Minuten und besteht aus 8 Fallstudien basierten Multiple Choice Fragen. Jede Frage hat vier Antwortmöglichkeiten, von denen eine 5 Punkte, eine 3 Punkte, eine 1 Punkt und eine keinen Punkt wert ist. Die maximale Punktzahl beträgt 40; bestanden hat, wer mind. 28 Punkte (70%) erreicht. Die Prüfung ist zur Zeit **nur in Englisch erhältlich**. Teilnehmer die nicht in Ihrer Muttersprache schreiben, dürfen die Prüfung mit Hilfe eines Wörterbuchs innerhalb von 120 Minuten schreiben.

## Teilnehmerzahl

mind. 3; max. 10

## Material & Fachliteratur

Schulungsordner (deutsch), Musterprüfung, Fallstudie

Die APMG empfiehlt hier die Arbeit mit der original englischen OGC-Fachliteratur Service Operation. Das hat den Vorteil, dass Übersetzungslücken vermieden und das Studieren mit der prüfungsrelevanten Literatur von Anfang an geschult wird. Die Kursinhalte sowie die Musterfragen stammen aus der original englischen OGC-Fachliteratur Service Operation.

- van Haren
- Amazon
- APMG Bookshop
- TSO Online Bookshop

## Sprache

Deutsch; mit deutschen Schulungsunterlagen (außer Fachliteratur).

Englisch auf Anfrage.

## Trainerskills

Alle exagon Trainer sind:

- ITIL V3 Expert
- ITIL V2 Service Manager
- ISO 20000 Consultants
- Akkreditiert von der APMG-UK
- Lizenziert ohne Einschränkungen (Kategorie A - APMG-UK Assessment)

Unsere Trainer haben langjährige Berufserfahrung in ITIL Implementierungsprojekten und können bei der Vermittlung der ITIL Theorie auf praktische Erfahrungen zurückgreifen.

## Seminardauer

3 Tage

## Kontakt

[Schulungen@exagon.de](mailto:Schulungen@exagon.de)

+49-2273-9833-18

+49-2273-9833-55