

ITIL® V3 Intermediate Lifecycle Training

>> Service Operation <<

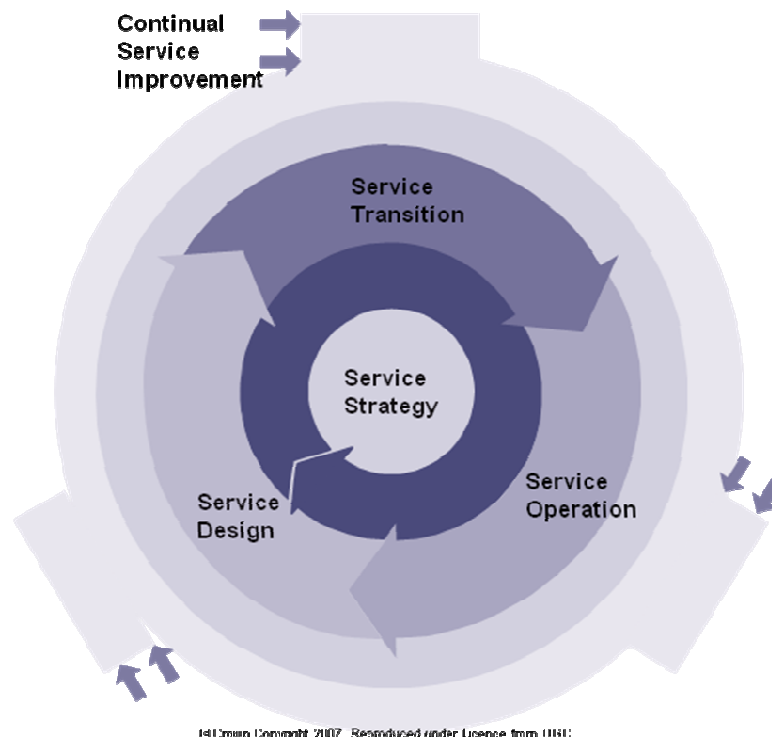
☞ „Für das große Chaos haben wir Computer. Die übrigen Fehler machen wir von Hand.“

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.

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



ITIL® und IT Infrastructure Library® sind eingetragene Warenzeichen des Office of Government Commerce in Großbritannien und anderen Ländern. Das Swirl Logo™ ist ein Warenzeichen von Office of Government Commerce.

Folgende Prozesse zählen zu dieser Phase

- Event Management (v3)
- Request Fulfillment (v3)
- Access Management (v3)
- Incident Management (v2)
- Problem Management (v2)

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.

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.

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.

Teilnehmeranzahl

mind. 3 max. 10

Voraussetzung für den Kurs

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

Voraussetzung für die Zulassung zum Examen

Der Teilnehmer sollte entweder einen Kurs (reine Lehrzeit mind. 21h) bei einem akkreditierten Schulungsinstitut (ATO) oder eine akkreditierte e-Learning Lösung nachweislich besucht haben. Der Teilnehmer sollte mind. 2 Jahre Berufserfahrung im IT Umfeld als Manager oder Consultant gesammelt haben.

Weiterhin wird empfohlen, dass der Teilnehmer mind. 21h im Selbststudium zum Durcharbeiten von (Lehrplan) Syllabus und des „Service Operation“ Buchs einplanen sollte.

Folgende Zertifikate müssen mit der Anmeldung eingereicht werden

ITIL® v3 Foundation Zertifikat, oder v2 Foundation + Foundation Bridge

Zur Zertifizierung

Die exagon GmbH ist ein APMG-akkreditiertes Schulungsunternehmen (ATO) und somit befähigt, im Namen der APMG die Prüfung durchzuführen und abzunehmen. Hierzu stellt der Kunde der exagon mind. 10 Werktagen vor Maßnahmenstart Vor- und Zunamen zur Verfügung. Diese Daten müssen an die APMG UK weiter geleitet.

Das international anerkannte Zertifikat der APM Group UK "**ITIL® Service Operation Certificate**" kann im direkten Anschluss an die Schulung erworben werden.

Die Prüfung besteht aus 8 Szenarien, welche über Multiple Choice Fragen beantwortet werden müssen. Bestanden hat man bei 70% richtigen Antworten. Die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

ITIL® und IT Infrastructure Library® sind eingetragene Warenzeichen des Office of Government Commerce in Großbritannien und anderen Ländern. Das Swirl Logo™ ist ein Warenzeichen von Office of Government Commerce.

Bei folgenden Buchversänden können die Bücher erworben werden

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

Kursprache

Deutsch; mit deutschen Schulungsunterlagen
Englisch auf Anfrage.

Trainerskills

Alle exagon Trainer für diesen Kurs sind:

- ITIL V3 Expert
- ITIL V2 Service Manager
- Akkreditiert von der APMG-UK
(Lizenziert ohne Einschränkungen der 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; 9-17 Uhr

Faxanmeldung: +49 (0)2273-9833.11

Seminarkosten

ITIL® v3 Service Operation Kurs	1.550,00 Euro
ITIL® v3 Service Operation Prüfung	225,00 Euro

Alle Preise zzgl. der z.Zt. gesetzl. MwSt.

Die genannten Preise gelten pro Teilnehmer.

Der Kurspreis beinhaltet Schulungsunterlagen, Getränke und Verpflegung während der Veranstaltung. Der Teilnahmebetrag ist **sofort** nach Erhalt der Rechnung fällig.

Stornierungsfristen: 15 Tage vor Beginn der Schulung kostenlos, 14 Tage 50% und 3 Tage 100%. Im Falle einer Krankmeldung können Sie einen neuen Termin wählen.

.....
Teilnehmername

.....
Seminartermin

.....
Seminarort

.....
Datum/Ort

.....
Unterschrift / Firmenstempel

Seminarsupport

eMail: schulungen@exagon.de

Telefon: +49 (0)2273-9833.0

**Weitere Schulungen und Termine
finden Sie unter www.exagon.de.**

Rechnungsanschrift	
*Firma	
*USTID Nr	
*Abteilung	
Kst./Bestellnr.	
*Name/Vorname	
*Position	
*Straße	
*Plz/Ort	
*Land	
*Telefon	
*E-Mail	
*Ich stimme den AGB's zu! <input type="checkbox"/>	

Bitte füllen Sie die Pflichtfelder leserlich und in Druckbuchstaben aus, um den Bestellvorgang nicht zu blockieren!

ITIL® und IT Infrastructure Library® sind eingetragene Warenzeichen des Office of Government Commerce in Großbritannien und anderen Ländern. Das Swirl Logo™ ist ein Warenzeichen von Office of Government Commerce.