



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.

Inhalte

- Prozesse & Funktionen zu
 - Event Management
 - Incident Management
 - Request Fulfillment
 - Problem Management
 - Access Management
 - Monitoring and Control
 - IT Operations
 - Service Desk
- Organisation
- Methoden, Techniken und Tools
- Implementierung
- Prüfungsvorbereitung und Service Operation-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.

Teilnehmerkreis

Führungskräfte, Prozessmanager, IT-Berater und Projektmanager, die mit der Einführung und Umsetzung von ITIL v3-Prozessen betraut sind.

Voraussetzungen

ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (nach V3) bzw. das ITIL v3 Foundation Bridge Zertifikat sowie der Besuch des Service Operation-Kurses.

Dauer

3 Tage

Preise

ITIL v3 Lifecycle Service Operation Kurs (N118D) € 1.950,00

ITIL v3 Lifecycle Service Operation Zertifizierung (N119D) € 220,00

Bei bestandener Prüfung erhalten Sie 3 Credits.

Seminarbedingungen

Alle Preise zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der ncc Management Consultants GmbH. Gerne bieten wir Ihnen dieses Seminar auch als Inhouse Schulung sowie auf Englisch an.