



Kurz ITIL® V3 Intermediate: Service Operation (SO) Lifecycle stream



Konzultačné služby v ITSM
Školenia a kurzy ITIL®
Poradenstvo

Dĺžka kurzu a počet účastníkov:
3 + 1 deň, min. 5 a max. 12 účastníkov.

Ciele kurzu:

Formou certifikačného kurzu podrobne oboznámiť účastníkov s procesmi, funkciami a princípmi prevádzky služieb (SO) - ServiceDesk, Event, Incident, Problem, Request, Access, Technical, Operation, Application Management.

Získať 3 body do certifikačnej schémy pre úrovne ITIL® V3 Expert a Master.

Vstupné podmienky účasti:

Kandidát kurzu musí byť držiteľom certifikátu „ITIL® V3 Foundation“, príp. „ITIL® V3 Foundation Bridge“

Pre koho je kurz určený:

Kurzy cyklu „Lifecycle“ sú primárne orientované na stratégiu a implementáciu jednotlivých etáp a procesov a sú určené najmä pre pozície:

- IT riaditelia pre stratégiu (CIO)
- Vlastníci špecifických ITSM procesov
- Členovia implementačných projektových tímov pre procesy ITSM
- Záujemcovia o certifikát ITIL® V3 „Service Operation Certificate“
- Záujemcovia o odborný rast a vyššie úrovne certifikácií (ITIL® V3 Expert, ITIL® V3 Master)

Obsah kurzu:

1. Úvod do Service Operation
2. Princípy Service Operation
3. Service Operation procesy
4. Bežné aktivity Service Operation
5. Organizácia SO: Funkcie
6. Technologické hľadiská
7. Implementačné hľadiská
8. Riziká, Kritické faktory úspechu
9. Príprava a certifikačný test

Výhody absolvovania kurzu:

Po úspešnom ukončení kurzu bude účastník:

- Schopný prakticky používať poznatky na aplikačnej úrovni zo špecifickej oblasti IT Infrastructure Library (ITIL® V3)
- Vedieť rozpoznávať, detekovať, diferencovať a analyzovať praktické situácie v zmysle ITIL® V3
- Poznať podrobne ciele, vstupy, výstupy a aktivity jednotlivých procesov a funkcií SO v zmysle životného cyklu služby
- Poznať roly a ich zodpovednosti v jednotlivých procesoch a ich aktivitách
- Byť pripravený úspešne absolvovať príslušnú certifikačnú skúšku

Osobitosti kurzu:

- a) Odporúčanie min. 2 roky praxe v IT.
- b) Manuál ku kurzu je v anglickom jazyku, výklad je v slovenskom alebo anglickom jazyku.
- c) Kurz obsahuje teóriu a praktické cvičenia vo forme workshopov a prípadových štúdií.
- d) Certifikačný test EXIN pre získanie medzinárodne platného certifikátu „Service Operation“ je súčasťou kurzu a koná sa nasledujúci deň, po skončení školenia. Test je v písomnej forme a pozostáva z výberu správnych odpovedí z uvedených možností. Dĺžka testu je 120 minút.

Cena kurzu:

€ 1190 bez DPH za jedného účastníka.
Certifikačná skúška a publikácia Service Operation sú v cene kurzu!

Akreditácia kurzu:



OMNICOM je oficiálnym EXIN akreditovaným poskytovateľom školení - ATP a testovacím centrom - AEC. Tento kurz spĺňa požiadavky OGC a APM Group.

<http://www.itsm.sk>