



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**

- 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**

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

#### **Voraussetzungen**

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.

#### **Dauer** 2,5 Tage

#### **Preise und weitere Informationen**

<http://education.excccon.com/>

#### **Seminarbedingungen**

Alle Preise zzgl. der gesetzlichen MwSt. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der excccon AG. Gerne bieten wir Ihnen dieses Seminar auch als Inhouse Schulung sowie auf Englisch an.

#### **Kontakt und Anmeldung:**

excccon AG  
Tal 11  
80331 München

Tel: +49 (0)89-189 04 775 55  
Fax: +49 (0)89-189 04 775 99

education@excccon.com  
<http://education.excccon.com>