



Das dreitägige Seminar vermittelt einen fundierten Einblick in die Konzepte, Prozesse und Methoden der Lifecycle-Phase Service Operation und bereitet die Teilnehmenden auf die Service Operation Zertifikatsprüfung vor.

ITIL® V3 Service Operation ist ein eigenständiges Ausbildungsmodul innerhalb des Intermediate Lifecycle Streams und eines der Module, das zur ITIL® Expert-Zertifizierung führt.

Zielgruppe

- Personen, die sich ein fundiertes Verständnis der Service Operation aneignen wollen
- Personen, die sich zum ITIL® V3 Experten oder ITIL® Master ausbilden wollen

Voraussetzungen

- ITIL® V2 Foundation-Zertifikat mit ITIL® V3 Foundation Bridge-Zertifikat oder ITIL® V3 Foundation-Zertifikat

Ausbildungsinhalte

- Prinzipien der Service Operation
- Prozesse der Service Operation
- Aspekte der Kommunikation in der Service Operation
- Organisation der Service Operation
- Berücksichtigung der Technologie
- Implementation und Verbesserung des Service Operation
- Kritische Erfolgsfaktoren, Herausforderungen und Risiken
- Prüfungsvorbereitung und ITIL® V3 Service Transition-Examen

Lernziele

Nach dem Seminar kennen die Teilnehmenden:

- Bedeutung, Prinzipien sowie Ziel und Zweck der Service Operation
- Zusammenwirken mit den anderen Phasen des Service Lifecycles
- Rollen und Verantwortlichkeiten innerhalb der Service Operation
- Die Möglichkeiten zur Messung und Bewertung der Service Operation
- Die Herausforderungen, kritischen Erfolgsfaktoren und Risiken bezüglich Konzeption und Umsetzung der Service Operation

Zertifizierung

ITIL® V3 Service Operation-Zertifikat

Die Prüfung besteht aus 8 szenario-basierten und abgestuften Multiple Choice-Fragen, dauert 90 Minuten und gilt als bestanden, wenn 28 von 40 möglichen Punkten erreicht werden

Dokumentation

Umfangreiche Semindokumentation bestehend aus Handout, CLAVIS^{map}, CLAVIS^{cards}, Übungen, Musterexamen, Ergänzungsliteratur sowie Zugriff auf die Lernplattform CLAVIS^{moodle}

Dauer

3 Tage (inklusive Zertifizierung), jeweils von 08:30 bis ca. 17:00

Sprache

Deutsch

Kosten

Seminar: CHF 3'250.- / Prüfungsgebühr: CHF 350.-
Für In-House-Firmenseminare erstellen wir Ihnen gerne eine individuelle Offerte. Kontaktieren Sie uns via info@klw.ch, www.klw.ch/kontakt oder per Telefon: +41 61 270 93 43

Anzahl Teilnehmer

Maximal 16 Teilnehmer

Termine und Anmeldung

www.klw.ch/ausbildung

Locations

Modern ausgerüstete Räume in Olten, Zürich-Altstetten oder Basel

Zahlungsbedingungen

Die gesamten Ausbildungskosten sind vor der Durchführung zu bezahlen. Abmeldungen bis 15 Kalendertage vor Seminarbeginn sind gebührenfrei. Abmeldungen bis 10 Kalendertage vor Seminarbeginn kosten 50% der Gebühren. Bei späteren Abmeldungen oder Nichtteilnahme ist die gesamte Gebühr zu bezahlen. Ein Ersatzteilnehmer kann ohne Zusatzkosten an der Ausbildung teilnehmen.



Version 2011/2012

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. IT Infrastructure Library® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. The Swirl logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.



CLAVIS^{KLW} AG | Sperrstrasse 104b | CH-4057 Basel
T +41 61 270 93 43 | info@klw.ch | www.klw.ch