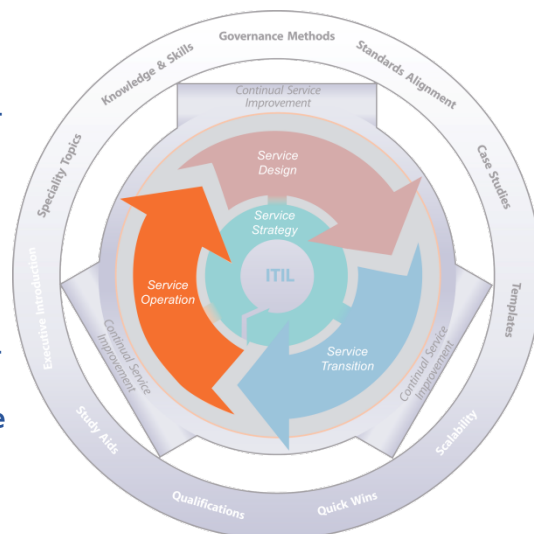




ITIL® V3 Service Operation ist ein eigenständiges Ausbildungsmodul innerhalb des Intermediate Lifecycle Streams und eines der Module, das zu der ITIL® Expert Zertifizierung führt.

Das dreitägige Seminar vermittelt einen fundierten Einblick in die Service Operation Phase des Service Lifecycle und bereitet die Teilnehmenden auf die Service Operation Zertifizierung vor.



Ausbildungsinhalte

- Einführung in die Service Operation Phase.
- Prinzipien der Service Operation.
- Prozesse der Service Operation.
- Service Operation Aktivitäten bezüglich Kommunikation, Engagement und Organisationsveränderungen.
- Organisation der Service Operation.
- Berücksichtigung der Technologie.
- Herausforderungen, kritischen Erfolgsfaktoren und Risiken.
- Analyse, Beurteilung und Auswahl der Implementierungsansätze, der Herausforderungen, der kritischen Erfolgsfaktoren und der Risiken.
- Prüfungsvorbereitung.
- Zertifizierung 'ITIL® V3 Service Operation'.

Lernziele

Nach dem Seminar kennen die Teilnehmenden

- die Bedeutung des IT Service Management, die Prinzipien sowie Ziel und Zweck der Service Operation.
- das Zusammenwirken der Service Operation mit den anderen Prozessen des Service Lifecycle.
- die Rollen und Verantwortlichkeiten innerhalb der Service Operation und die Aktivitäten und Funktionen zur Erreichung von operativer Qualität.
- die Möglichkeiten zur Messung und Bewertung der Service Operation.
- die Herausforderungen, die kritischen Erfolgsfaktoren und die Risiken in Bezug auf die Konzeption und Umsetzung der Phase Service Operation.
- die anzustellenden Überlegungen bezüglich der Technologien und deren Einsatz.

Zielgruppe

Personen, die ein detailliertes Verständnis der ITIL Service Operation Phase und deren Implementierung zur Erhöhung der Qualität der Service Bereitstellung erlangen wollen.

IT Professionals, die in einer Betriebsumgebung arbeiten und ein vertieftes Verständnis der involvierten Konzepte, Prozesse, Funktionen und Aktivitäten erlangen wollen.

Personen, welche die ITIL® Expert oder ITIL® Master Zertifizierung erlangen wollen. Diese Ausbildung stellt eine Voraussetzung dafür dar.

Voraussetzungen	<p>ITIL® V3 Foundation Zertifikat oder ITIL® V2 Foundation Zertifikat und ITIL® V3 Foundation Bridge Zertifikat.</p> <p>Eine IT Grundausbildung und zwei Jahre IT Erfahrung werden empfohlen, sind für die Seminarteilnahme aber nicht Voraussetzung.</p>
Zertifizierung	<p>Die Ausbildung kann auf Wunsch mit dem international anerkannten ITIL® V3 Service Operation Certificate in IT Service Management abgeschlossen werden.</p> <p>Die Prüfung besteht aus 8 szenario-basierten und abgestuften Multiple-Choice Fragen. Zu jeder Frage stehen vier mögliche Antworten zur Auswahl wobei jeweils eine der Antwortmöglichkeiten 5 Punkte ergibt, eine der Antwortmöglichkeiten 3 Punkte ergibt, eine der Antwortmöglichkeiten 1 Punkt ergibt sowie eine der Antwortmöglichkeiten falsch ist und keinen Punkt ergibt.</p> <p>Die Prüfungsdauer beträgt 90 Minuten resp. 120 Minuten falls Englisch nicht die Muttersprache des Kandidaten ist. Die Prüfung kann zurzeit nur in Englischer Sprache abgelegt werden. Die Prüfung gilt als bestanden, wenn der Kandidat 28 von maximal 40 möglichen Punkten erreicht.</p>
Dokumentation	<p>Umfangreiche Semindokumentation, Übungen, Musterexamen und die OGC Publikation „ITIL® V3 Service Operation“ (Deutsche oder Englische Ausgabe).</p>
Dauer	<p>3 Tage (inklusive Zertifizierung), jeweils von 08:30 bis ca. 17:00.</p>
Sprache	<p>Das Seminar ITIL® V3 Service Operation wird in Deutscher Sprache angeboten.</p>
Kosten	<ul style="list-style-type: none">▪ Seminar: Fr 3'250- Teilnehmende, die bereits im Besitz der OGC Publikation „ITIL® V3 Service Operation“ sind, erhalten einen Preisnachlass von Fr 200.- auf die Seminargebühr.▪ Prüfungsgebühr: Fr. 350.- <p>Sind Sie an der Ausbildung zum ITIL® Expert interessiert? Erkundigen Sie sich bei uns nach den attraktiven Package Angeboten!</p> <p>Für In-House Firmenseminare erstellen wir Ihnen gerne eine individuelle Offerte.</p> <p>Kontaktieren Sie uns per eMail (info@klw.ch), per Kontaktformular (www.klw.ch/kontakt) oder per Telefon unter +41-61-270 93 43.</p>
Anzahl Teilnehmer	<p>Maximal 16 Teilnehmer.</p>
Termine und Anmeldung	<p>Termine und Anmeldung unter: www.klw.ch/ausbildung/.</p> <p>Die Seminare finden in modern ausgerüsteten Ausbildungsräumen in Olten oder Zürich-Altstetten statt.</p>
Zahlungs- & Stornobedingungen	<p>Die gesamten Ausbildungskosten sind vor der Durchführung zur Zahlung fällig. Abmeldungen bis 15 Kalendertage vor Ausbildungsbeginn sind gebührenfrei. Bei Abmeldungen bis zu 10 Kalendertagen vor Ausbildungsbeginn sind 50% der Gebühren fällig. Bei späteren Abmeldungen oder Nichtteilnahme ist die gesamte Gebühr zur Zahlung fällig. Ohne Zusatzkosten kann ein Ersatzteilnehmer an der Ausbildung teilnehmen.</p>