



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



Konzultační služby v ITSM
Školení a kurzy ITIL®
Poradenství

Délka kurzu a počet účastníků:
3 + 1 den, min. 5 a max. 12 účastníků

Cíle kurzu:

Formou certifikačního kurzu podrobně seznámit účastníky s procesy, funkcemi a principy provozu služeb (SO): Event, Incident, Problem, Request, Access/ServiceDesk, Technical, Operation, Application Management. Získat 3 body pro certifikaci na úroveň ITIL® V3 Expert a Master.

Vstupní podmínky účasti:

Kandidát kurzu musí být držitelem certifikátu „ITIL® V3 Foundation“, příp. „ITIL® V3 Foundation Bridge“.

Pro koho je kurz určen:

Kurzy cyklu „Lifecycle“ jsou orientovány na strategii a implementaci jednotlivých etap a procesů a jsou určeny pro pozice:

- IT ředitelé pro strategii (CIO)
- Vlastníci specifických ITSM procesů
- Členové implementačních projektových týmů pro procesy ITSM
- Zájemci o certifikát ITIL® V3 „Service Operation Certificate“
- Zájemci o odborný růst a vyšší úroveň certifikací (ITIL® V3 Expert, ITIL® V3 Master)

Obsah kurzu:

1. Úvod do Service Operation
2. Principy Service Operation
3. Service Operation procesy
4. Běžné aktivity Service Operation
5. Organizace SO: Funkce
6. Technologická hlediska
7. Implementační hlediska
8. Rizika, kritické faktory úspěšnosti
9. Příprava a certifikační zkouška

Výhody absolvování kurzu:

Po úspěšném ukončení kurzu bude účastník:

- Schopen prakticky používat poznatky na aplikační úrovni ve specifické

oblasti IT Infrastructure Library (ITIL® V3)

- Umět rozeznávat, detekovat, diferencovat a analyzovat praktické situace v zmyslu ITIL® V3
- Znat podrobně cíle, vstupy, výstupy a aktivity jednotlivých procesů a funkcí SO ve smyslu životního cyklu služby
- Znat role a jejich odpovědnosti v jednotlivých procesech a jejich aktivitách
- Připraven úspěšně absolvovat příslušnou certifikační zkoušku

Individuálnost kurzu:


- a) Doporučení 2 let praxe v IT.
- b) Manuál ke kurzu je v anglickém jazyce, výklad je v českém, slovenském nebo anglickém jazyce.
- c) Kurz obsahuje teorii a praktické cvičení ve formě workshopů a případových studií.
- d) Certifikační zkouška EXIN pro získání mezinárodně platného certifikátu „Service Operation“ je součástí kurzu a koná se následující den po ukončení kurzu. Zkouška je v písemné formě a sestává z výběru správných odpovědí z uvedených možností. Délka zkoušky je 120 minut.

Cena kurzu za 1 účastníka:

29 190 CZK bez DPH

Certifikační zkouška a publikace Service Operation jsou v ceně kurzu!

Akreditace kurzu:

 OMNICOM je oficiálním EXIN akreditovaným poskytovatelem školení – ATP a testovacím centrem - AEC. Tento kurz splňuje požadavky OGC a APM Group.

<http://www.itsmportal.cz>