

Kod szkolenia: **HF440S**

Tytuł szkolenia: **ITIL®Service Operation(SO)**

Dni: **3**



Opis:

Warsztaty Service Operation to 3-dniowe szkolenie, opisujące fazę eksploatacyjną – czwartą fazę w cyklu życia usług. Jest to faza kluczowa z punktu widzenia Odbiorcy usług IT. W tej fazie usługi rzeczywiście wypracowują wartość dla odbiorcy usług. Z punktu widzenia dostawcy usług, ta faza oznacza koordynację wszystkich środków potrzebnych do bieżącej pracy usług na poziomie uzgodnionym w SLA.

Adresaci szkolenia

Szkolenie dedykowane jest pracownikom działu IT, administratorom systemów i sieci, pracownikom odpowiedzialnych za realizowanie i wspieranie usług.

Wymagania

- ITIL® V3 Foundation Certificate in IT Service Management; HF421M
- 2–4 lata doświadczenia zawodowego w zarządzaniu usługami informatycznymi.
- ITIL® V2 Foundation Certificate oraz V2–V3 Foundation Bridge Certificate. Zakłada się, że uczestnicy przeczytają pięć podstawowych publikacji ITIL® w zakresie zarządzania usługami w całym cyklu ich eksploatacji.

Informacje dodatkowe

Szkolenie może być zrealizowane w języku polskim lub angielskim. Uczestnicy otrzymują akredytowane materiały szkoleniowe w języku angielskim.

Program szkolenia:

Główne tematy kursu obejmują zarządzanie i nadzorowanie procesów i działań w fazie eksploatacji usługi. Ważnymi obszarami wiedzy o usługach ujętymi w kursie są zarządzanie, monitorowanie i rozwiązywanie incydentów i wynikających z nich problemów,

analiza przyczyn występowania incydentów, zarządzanie dostępem do danych i obiektów. W ramach kursu poruszane są również zagadnienia związane z relacjami z interesariuszami, aspekty techniczne organizowania funkcji i ról w fazie eksploatacji usługi oraz relacje z procesami w innych fazach cyklu życia usługi.

Szkolenie obejmuje m.in. omówienie następujących procesów:

1. Zarządzanie zdarzeniami (Event Management).
2. Zarządzanie incydentami (Incident Management).
3. Zarządzanie problemami (Problem Management).
4. Realizacja wniosków (Request Fulfilment).
5. Zarządzanie dostępem (Access Management).

Omawiane są także następujące funkcje:

1. Centrum obsługi (Service Desk).
2. Zarządzanie wsparciem technicznym (Technical Management).
3. Zarządzanie aplikacjami (Application Management).
4. Zarządzanie eksploatacją systemów informatycznych (IT Operations Management).
5. Kontrola nad eksploatacją systemów informatycznych (IT Operation Control).
6. Zarządzanie obiektami i wyposażeniem (Facilities Management).

Egzamin:

Podczas egzaminu nie można korzystać z materiałów pomocniczych. Oparty na scenariuszach test wielokrotnego wyboru obejmuje 8 zadań. Czas trwania egzaminu — 90 minut. Każde pytanie ma 4 możliwe odpowiedzi, za które można uzyskać od 0 do 5 punktów. Aby zaliczyć egzamin, kandydat musi uzyskać 28 punktów z 40 możliwych (70% poprawnych odpowiedzi).

