

### **ITIL® Service Lifecycle: Service Operation**

De training zal ingaan op de algemene concepten, processen, strategieën en methoden die in verband staan met de Service Operation fase van de Service Lifecycle. Je zult je richten op het doel van Service Operation, de uitgangspunten, processen, activiteiten, functies, technologie en de uitvoering.

Tijdens de training wordt er gebruik gemaakt van een boeiende, op case studie-gebaseerde, aanpak voor het leren van de kerndisciplines van de ITIL® “best practices”. Ook wordt er gezorgd dat je voldoende kennis en vaardigheden opdoet om te slagen voor het bijbehorende examen.

### **Trainingsduur**

Deze training bestaat uit drie dagen, met 6 lessen per dag.

### **Doelgroep**

Deze training is zeer geschikt voor IT-personeel op het gebied van design, operations, management en techniek, dat meer informatie nodig heeft over ITIL® best practices en iedereen die verantwoordelijk is voor het managen, implementeren of consulteren van ITIL® processen binnen de, of in combinatie met, IT.

### **Aanvangsniveau**

Voor het volgen van deze training dien je in het bezit te zijn van ITIL Foundation certificaat en dien je minimaal twee jaar werkervaring te hebben.

### **Inhoud**

- Het belang van Service Management en het doel, de uitgangspunten en de principes van Service Operation
- De samenwerking tussen de Service Operation processen en de Service Lifecycle processen
- De subprocessen, activiteiten, methodes en functies die gebruikt worden in elk van de Service Operation processen
- De rollen en verantwoordelijkheden binnen Service Operation en de activiteiten en functies waarmee operational excellence kan worden bereikt
- Het bepalen van de Service Operation performance
- De technologie en implementatie-eisen die Service Operation processen ondersteunen
- De uitdagingen, kritische succes factoren en risico's van Service Operation