



ITIL® Operation Support and Analysis Capability

De ITIL® Intermediate Operational Support and Analysis training bouwt voort op de basiskennis die tijdens de ITIL® Foundation training is verkregen. Het is een praktijkgerichte opleiding voor cursisten die willen doorgroeien naar de rol van procesmanager, proceseigenaar of teamleider van een van de Operational Support en Analysis processen en/of functies.

Trainingsduur

De training duurt drie dagen, bestaande uit ongeveer zes effectieve lessen per dag.

Doelgroep

Deze ITIL® training is interessant voor ICT professionals, projectmanagers, businessmanagers, procesmanagers of proceseigenaren, voor wie deze training onder meer onderdeel is bij het behalen van het ITIL Expert in IT Service Management Certificaat.

Aanvangsniveau

Voor het volgen van deze training dien je in het bezit te zijn van het ITIL® Foundation certificaat. Daarnaast dien je te beschikken over de kennis en ervaring op het gebied van automatisering, automatiseringsmiddelen en het beheer daarvan, verkregen door werkervaring van ongeveer 2 jaar.

Inhoud

- De noodzaak van Service Strategy te herkennen
- De Service Strategy principes te begrijpen en te sturen
- Een Service Strategy te bepalen of te adviseren
- Een sourcing strategie bepalen en te adviseren aan de business
- Om voor strategische plannen zoals het service portfolio de kaders te scheppen voor andere lifecycle module