



## 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

De training duurt drie dagen, bestaande uit ongeveer zes effectieve 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 die je in het bezit te zijn van ITIL Foundation certificaat en minimaal twee jaar werkervaring te hebben.

## Inhoud

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