

ITIL® Intermediate Qualification: Service Operation - 3 dagar

kurser 991

- Du får lära dig att**
- Förbereda dig inför och klara ITIL Intermediate Qualification: Service Operation Certification Exam
 - Planera aktiviteter för Service Operation-processer
 - Säkra stabiliteten i Service Operations, men tillåta ändringar i design, omfattning, område och servicenivåer
 - Stödja operationer med nya modeller och arkitekturer som tex delade tjänster
 - Utvärdera Service Operations-processer med viktiga framgångsfaktorer och nyckeltal
- Sammanfattning** Implementering av ITIL Service Operation best practices ger effektiv implementering och support av viktiga tjänster och säkrar kvaliteten för kunder och tjänsteleverantörer. På kursen lär du dig planera, implementera och optimera Service Operation-processer och du tillägnar dig de kunskaper som krävs för att klara ITIL Intermediate Qualification: Service Operation Certification Exam.
- Vem bör delta** Kursen är värdefull för dem som vill uppnå ITIL Intermediate Qualification: Service Operation Certificate. ITIL v3 Foundation Certificate (eller v2-v3 uppgraderingskurs eller motsvarande) krävs för att gå kursen och skriva ITIL Certification Exam på kursens sista dag.
- Workshops** Omfattande övningar ger dig kunskaper om Service Operation-processerna. Bland övningarna:
- Tillämpa Incident Management-livscykeln för att snabbt återgå till normal aktivitet
 - Tillåta interna kunder att använda en tjänst samtidigt som man skyddar mot icke auktoriserad åtkomst
 - Förebygga återkommande problem och händelser med effektiv problemlösning
 - Fatta bättre beslut som kan balansera stabilitet och lyhördhet samt kvalitet och kostnad

ITIL® Intermediate Qualification: Service Operation - 3 dagar

kurser 991

Introduktion och översikt

Service Operation och ITIL-livscykeln

- Principer och mål
- Funktioner och vanliga aktiviteter
- Hur Service Operation skapar affärsvärde

Balansera motstridiga målsättningar

- Intern IT kontra extern affärssyn
- Stabilitet kontra tillgänglighet
- Tjänstekvalitet kontra kostnad för tjänster
- Reaktiva och proaktiva aktiviteter

Viktiga Service Operation-processer

De främsta ITIL-processerna inom Service Operation

- Event management: aktiv och passiv hantering
- Snabbt återställa normal tjänstenivå med Incident Management
- Kravuppfyllelse
- Hantera problem med grundorsaksanalys
- Access management

Operativa aktiviteter inom övriga

ITIL-processer

- Change, Configuration and Release Management
- Capacity and Availability Management

Vanliga Service Operation-aktiviteter

Övervakning och styrning av IT-funktioner

- Upptäcka tjänstestatus och CI
- Vidta lämpliga korrigeringar åtgärder
- Konsollhantering/operations bridge: central koordinationspunkt för att övervaka och hantera tjänster

Hantera infrastrukturen

- Mainframe-, server- och nätverkshandling
- Lagring och hantering av databaser
- Hantera registertjänster och desktop support
- Hantering av resurser och datacenter
- Hantera IT-säkerhet inom service operations
- Förbättra operativ verksamhet

Operativa aspekter av processer från andra faser i livscykeln

- Ändring, konfiguration och release
- Tillgänglighet
- Kapacitet
- Tjänstekontinuitet

Organisera inför Service Operation

Länka Service Operation-funktioner till aktiviteter

ITIL® och The Swirl logo™ är varumärken som registrerats av Cabinet Office.

- Roller och ansvarsområden
- Förstå det organisatoriska sammanhanget

Service Operation-struktur

- Service Desk
- Technical Management
- IT Operations Management
- Application management

Service desksens nyckelfunktioner

- Logga händelser och frågor
- Undersökningar och diagnoser i första hand
- Hantera livscykeln för händelser och frågor
- Hålla användare informerade

Strukturer service desksen

- Lokal kontra central
- Den virtuella service desksen
- "Follow-the-sun operation"

Teknikfrågor

- Krav på teknik, verktyg och expertis
- Definiera arkitektoniska standarder
- Inblandning i design och utformning av nya tjänster och operativa arbetssätt
- Bidrag till projekt inom Service Design, Service Transition och Continual Service Improvement
- Utvärdering av ändringsförfrågningar
- Anpassa tekniken efter den organisatoriska situationen

Implementering: utmaning och risk

- Hantera förändring inom service operations
- Service operation och projektledning
- Bedöma och hantera risk
- Operativ personal: design och transition
- Planera och implementera service managementtekniker
- Identifiera viktiga framgångsfaktorer