

ITIL® Intermediate Qualification: Operational Support and Analysis - 5 dagar

kurser 995

- Du får lära dig att**
- Förbereda dig inför och klara ITIL Intermediate Qualification: Operational Support and Analysis Exam
 - Planera de viktigaste aktiviteterna för Operational Support and Analysis-processer inom Service Lifecycle
 - Uppnå operativ skicklighet med hjälp av funktioner, processer och aktiviteter inom Operational Support and Analysis
 - Utvärdera hur väl Operational Support and Analysis lyckas med hjälp av anpassade mätmetoder
- Sammanfattning** En framgångsrik implementering av bästa praxis inom ITIL Operational Support and Analysis minskar IT-avdelningens kostnader samtidigt som kundnöjdheten ökar. På kursen lär du dig att planera och implementera Operational Support and Analysis-processer och får de kunskaper som krävs för att klara ITIL Intermediate Qualification: Operational Support and Analysis Certification Exam.
- Vem bör delta** Kursen är värdefull för dem som vill uppnå ITIL Intermediate Qualification: Operational Support and Analysis certification. ITIL v3 Foundation Certificate (eller v2-v3 uppgraderingskurs) krävs för att gå kursen och skriva ITIL Certification Exam den sista dagen.
- Workshops** Genom workshops får du praktiska kunskaper om Operational Support and Analysis-processer. Bland övningarna kan nämnas:
- Hantera incidenter och händelser som kan inträffa under leveransen av IT-tjänster
 - Återgång till normal drift
 - Ge snabb och effektiv åtkomst till standardtjänster
 - Eliminera återkommande incidenter och minimera oundvikliga incidenter

ITIL® Intermediate Qualification: Operational Support and Analysis - 5 dagar kurser 995

Introduktion och översikt

- Service Management i praktiken
- Allmänt om Service value
- Operational Support and Analysis-processernas roll i livscykeln
- Så stödjer Operational Support and Analysis tjänstelivscykeln

De viktigaste Service Operation-processerna

Event Management

- Event Management: syfte och mål
- Förklara funktionen av triggers, input, output och process-gränssnitt
- Mätmetoder för att kontrollera effektivitet
- Använda aktiva och passiva övervakningsverktyg

Incident Management

- Hantera Incident Lifecycle
- Identifiera processaktiviteter, metoder, tekniker och hur de är relaterade till tjänstelivscykeln
- Interaktion med designtjänster
- Incident Managements roll inom Information Management

Request Fulfillment

- Processernas omfattning
- Riktlinjer och frågemodeller
- Hantera tjänsteförfrågningar från användare
- Så kan mätmetoder verifiera Request Fulfillment-processens effektivitet

Problem Management

- Problemhanteringsprocessens mål
- Hantera livscykeln för problem
- Värdet för verksamheten och för Service Lifecycle
- Identifiera triggers, input och output till andra processer
- Analysera mätmetoder för att kontrollera effektivitet

Access Management

- Riktlinjer och grundläggande koncept
- Hantera auktoriserad användaråtkomst
- Skilja på Access Management och Information Management
- Fastställa riktlinjer för Security and Availability Management
- Utmaningar och viktiga framgångsfaktorer
- Fastställa mätmetoder för att säkra processkvalitet

Service Desk

- Fastställa målen för Service Desk
- Organisationsstrukturer och personalalternativ
- Erbjud en enda kontaktpunkt
- Mäta effektiviteten
- Så påverkar Service Desk kundernas uppfattning
- Anledningar och alternativ till outsourcing av Service Desk

Service Operation-funktioner

- Funktioner inom Technical Management, IT Operations Management och Application Management
- Hur funktionerna bidrar till Operational Support and Analysis
- Identifiera varje funktions roll
- Skilja ut funktionernas olika mål
- Analysera funktionens aktiviteter

Teknikhänsyn

- Generiska teknikkraV
- Utvärderingskriterier för teknik och processimplementering
- Planera och implementera Service Management-tekniker
- Bedöma och hantera projekt, risker och personal för att implementera processen
- Identifiera viktiga framgångsfaktorer och risker relaterade till implementeringen av praxis och processer

Implementeringshänsyn

- Hantera förändringar inom Service Operations
- Utforska olika aspekter av implementeringen av Service Operation och Project Management
- Bedöma och hantera risker inom Service Operation
- Operativ personal inom Service Design och Transition
- Planering och implementering av Service Management-tekniker