

ITIL®: Intermediate Capability Stream: Operational Support & Analysis - akredytowane szkolenie z egzaminem

PRZEZNACZENIE SZKOLENIA

Szkolenie skierowane do osób z kadry zarządzającej i pracowników organizacji IT, planujących doskonalenie wewnętrznych procesów, w oparciu o najlepsze praktyki ITIL® V3 / 2011, w zakresie wsparcia eksploatacyjnego usług IT oraz analizy problemów. Pracowników firm świadczących usługi IT. Osób, które pragną podnieść swoje kwalifikacje w zakresie zarządzania usługami informatycznymi i przygotować się do egzaminu "ITIL® Intermediate Qualification: Operation Support and Analysis".

KORZYŚCI WYNIKAJĄCE Z UKOŃCZENIA SZKOLENIA

Szkolenie rozbudowuje i pogłębia wiedzę zarządczą z zakresu wsparcia eksploatacyjnego usług IT oraz analizy problemów, w tym przygotowuje do egzaminu "ITIL® Intermediate Qualification: Operation Support and Analysis". W szczególności słuchacze zdobywają teoretyczną wiedzę oraz praktyczne umiejętności z zakresu zarządzania incydentami, zdarzeniami, problemami, realizacji wniosków, uprawnień dostępu oraz aspektów budowy i działania centrum wsparcia użytkowników, w formie przekrojowej, poprzez wszystkie etapy cyklu życia (SS, SD, ST, SO i CSI), na poziomie operacyjnym organizacji świadczącej usługi IT.

OCZEKIWANE PRZYGOTOWANIE SŁUCHACZY

Posiadanie certyfikatu ITIL® Foundation (V3) lub certyfikatu ITIL® Foundation (V2) oraz odbycie egzaminu Foundation Bridge do wersji V3.

Uwaga: Szkolenie może być prowadzone w języku polskim lub angielskim, w zależności od zamówienia. Prezentacja dla uczestników oraz egzamin końcowy występują wyłącznie w angielskiej wersji językowej.

PRZYGOTOWANIE DO SZKOLENIA

Wirtualna Klasa

- Poznanie trenera i grupy
- Sprawdzanie wiedzy - testy i quizy
- Wprowadzenie w temat zajęć

WYKŁADY I WARSZTATY

Sala szkoleniowa

1. Wprowadzenie
2. Proces zarządzania strategicznego usługami IT
3. Zarządzanie zdarzeniami
4. Zarządzanie incydentami

5. Realizacja wniosków
6. Zarządzanie problemami
7. Zarządzanie uprawnieniami dostępu
8. Centrum wsparcia użytkowników (servicedesk)
9. Główne role i funkcje w obszarze wsparcia eksploatacyjnego oraz analiz problemów
10. Aspekty techniczne i wdrożeniowe
11. Podsumowanie, powtórzenie do egzaminu
12. Egzamin testowy.
13. Akredytowany egzamin *ITIL®: Intermediate Capability Stream: Operational Support & Analysis* w cenie szkolenia przeprowadzony na zakończenie kursu.

WSPARCIE I ROZWÓJ PO SZKOLENIU

Portal Altkom Akademii

- Dostęp do materiałów szkoleniowych i uzupełniających
- Opieka trenera
- Kontakt ze społecznością

Kod szkolenia	ZP-ITIL-CA-OSAX / PL AA 4d
Czas trwania	4 dni
Poziom	Zaawansowany
Autoryzacja	Altkom