



Eine Investition in Wissen bringt seit jeher die besten Zinsen.

Benjamin Franklin
Ökonom (1751)

ITIL® SERVICE OPERATION (SO)

DAS LIFECYCLE-MODUL FÜR IT-VERANTWORTLICHE AUS DEM „DAILY BUSINESS“ DES SERVICE DESKS, DES 1ST- UND 2ND-LINE-SUPPORTS UND DES BETRIEBS

In dem Seminar lernen Sie die Prinzipien, Prozesse, Aktivitäten, Kennzahlen und Werkzeuge der Phase Service Operation nach ITIL® kennen. Praktische Übungen und Fallbeispiele ermöglichen Ihnen, das Erlernte in der Praxis anzuwenden. Im Rahmen des ITIL Lifecycle-Seminars wird die offizielle Zertifizierungsprüfung durchgeführt. Mit erfolgreich absolvierter ITIL Service Operation Prüfung erwerben Sie 3 Credits auf dem Weg zum ITIL Expert.

Themen

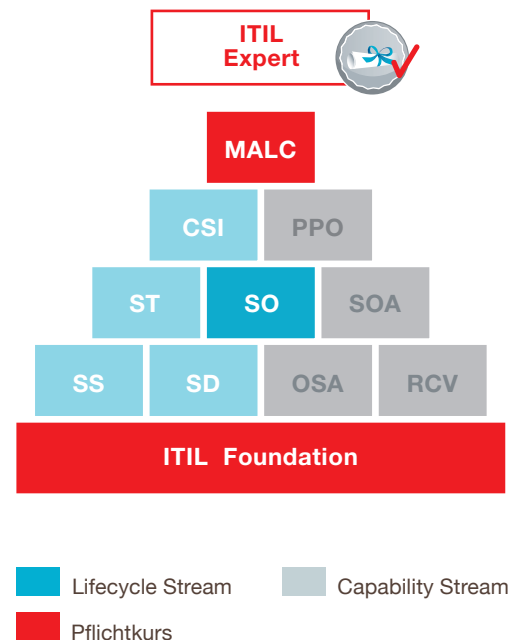
- Einführung, Prinzipien und Prozesse der Service Operation
- Aktivitäten, Rollen und Funktionen in Service Operation
- Organisieren und Implementieren der Service Operation
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken

Das Training ermöglicht Ihnen

- Verfahren und Methoden für das Management des täglichen Betriebs von Services zu optimieren
- Die notwendige Effektivität und Effizienz in der täglichen Lieferung und dem Support der Services zu erreichen
- Die Wertschöpfung der Services für die Kunden sowie den Service Provider sicherzustellen
- Anleitungen und Empfehlungen um die notwendige Stabilität im Servicebetrieb zu erreichen

Zielgruppe

- CIO, CTO, IT-Führungskräfte, IT-Manager
- IT-Revision, IT-Berater, IT-Architekten
- Operations Manager, Application Manager, Service Desk Manager, Service Manager, Prozess Manager & Prozess Owner
- Mitarbeiter, die sich mit der Integration und Gestaltung von Prozessen innerhalb des Service Lifecycles befassen



Dieses Seminar ist modularer Bestandteil des ITIL® Lifecycle Streams. Vollständige Informationen zum ITIL® **Qualifizierungsschema** entnehmen Sie bitte unserer Webseite. Auf Ihrem Weg zum zertifizierten ITIL® Expert stehen wir Ihnen gerne beratend zur Seite.

Voraussetzungen

ITIL® Foundation Zertifikat bzw. ITIL® Foundation V2 Zertifikat mit dem ITIL® Foundation V3 Bridge Zertifikat. Das Seminar ist so konzipiert, dass eine individuelle Vorbereitungszeit von ca. 3 Stunden empfohlen wird.

Leistungen

Als akkreditierte Trainingsorganisation (ATO) legen wir großen Wert auf die Qualität der Rahmenbedingungen, die zielgerichtetes Lernen ermöglichen und fördern:

- Interaktives und dynamisches Training
- Akkreditierte Unterlagen und hochwertige Arbeitsmittel basierend auf dem aktuellen Syllabus des Rechteinhabers
- Zertifizierte Trainer mit jahrelanger Praxiserfahrung
- Großzügige Seminarräume in zentraler Lage mit Mittagessen und Pausenverpflegung

Hinweise zur Prüfung

- Die optionale Prüfung findet am Ende des Seminars statt
- Prüfung gemäß Regularien des offiziellen Akkreditors
- Prüfungssprache: Deutsch oder Englisch
- 3 Credit Points auf dem Weg zum ITIL® Expert

Qualifikation:	Service Operation Zertifikat
Prüfungs-Typ:	Multiple-Choice Fragen, ohne Hilfsmittel
Prüfungsdauer:	90 Minuten
Prüfungsumfang:	8 komplexe szenariobasierte Fragen
max. Punktzahl:	40 Punkte = 100%
Benötigte Punktzahl:	28 Punkte = 70%

Garantien für Ihren nachhaltigen Lernerfolg



- Durchführungsgarantie
- Rücktrittsgarantie
- Investitionsgarantie
- Erfolgsgarantie

Nähere Details zu unseren Garantien finden Sie auf unserer [Website](#).



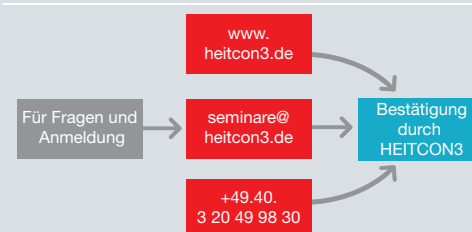
Dieses Seminar bieten wir zusätzlich als firmeninterne Schulung an.

Sprechen Sie mit uns!

Wir machen Ihnen gern ein Angebot.

Termine und Anmeldung

Die anstehenden offenen Schulungstermine entnehmen Sie bitte unserer Website im Bereich Seminare auf www.heitcon3.de. Hier können Sie sich auch gleich direkt anmelden.



Dauer:	2,5 Tage	
Preise:	Seminar	1.500, – EUR
	Material und Verpflegung inklusive	
	Prüfung	250, – EUR
	Die Prüfung ist optional	
	Gesamt mit Prüfung	1.750, – EUR
	Alle Preise verstehen sich Netto zuzüglich MwSt.	



HEITCON3 ist durch die PEOPLECERT als Trainingsorganisation akkreditiert (ATO) und damit zur Durchführung von ITIL® Seminaren berechtigt.

Trademarks & Copyright

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited.

HEITCON3
ERFOLGSFAKTOR WEITERDENKEN

HEITCON3 GmbH & Co. KG
Angerstraße 42
22087 Hamburg

Fon +49.40.3 20 49 98 30
Fax +49.40.3 20 49 98 49
Mail info@heitcon3.de
Internet www.heitcon3.de

Geschäftsführer
Christian Hackbart

Sitz Hamburg
Registergericht Hamburg
HRA 109640

Komplementärin
HEITCON3 Management GmbH
Registergericht Hamburg
HRB 108155