

# ITIL® Service Capability Stream Modul – Operational Support & Analysis

## Überblick

In diesem Modul werden Sie mit den Anforderungen an das Management der IT Services konfrontiert und erarbeiten Lösungen für den Umgang mit auftretenden alltäglichen Ereignissen oder insbesondere mit wesentlichen Zwischenfällen, die Ihre IT Services betreffen. Dadurch sind Sie in der Lage, in Ihrem Unternehmen bzw. für Ihre Kunden Prozesse einzuführen, die einen raschen und effizienten Umgang mit den Herausforderungen des täglichen Managements gewährleistet



Dauer:  
**4 Tage**



Preis:  
**2.500,00 € (2.975,00 € inkl. MwSt.)**

## Kursinhalt

Einführung Operational Support and Analysis

Service Operation Grundsätze

Prozesse, Rollen und Verantwortlichkeiten

Überlegungen hinsichtlich Technologie und Implementierung der Prozesse und Funktionen

Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken während der Service Operation

In diesem Kontext behandelte Prozesse:

- Event Management
- Incident Management
- Request Fulfillment
- Problem Management
- Service Desk
- Application Management
- IT Operations Management

Über Service Operation hinaus werden unter anderem folgende Prozesse besprochen:

- Change Management
- Service Asset and Configuration Management
- Release and Deployment Management
- Capacity Management
- Availability Management
- Financial Management for IT Services
- IT Service Continuity Management

## Voraussetzungen

Abschluss der Zertifizierungsprüfung "ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management"

## Zielgruppe

