

ITIL Service Lifecycle: Service Operation

Süre: 3 Gün

Açıklama

ITIL Hizmet Operasyonu Eğitimi, olay, problem ve erişim yönetimi konularını ele alan 3 günlük bir eğitim programıdır.

Service Operation programında hizmet masası, teknik yönetim, BT operasyonları ve uygulama yönetimi işlevleri ele alınır.

Eğitimin ana odak alanları şu şekildedir:

- Olay yönetimi
- Özel durum yönetimi
- Sorun yönetimi
- Yerine getirme talebi
- Erişim yönetimi

Eğitimde odaklanılan işlevler arasında şunlar yer alır:

- Yardım masası
- Teknik yönetim
- BT operasyonları yönetimi
- Uygulama yönetimi

Bu eğitimde neler öğreneceksiniz?

- Uygulama kavramı olarak hizmet yönetiminin önemi ve hizmet operasyonu ilkeleri, amaçları ve hedefleri
- ITIL hizmeti operasyonlarındaki süreçlerin diğer yaşam döngüsü süreçleriyle nasıl etkileşime girdiği
- ITIL hizmet operasyonları süreçlerinde kullanılan alt işlemler, etkinlikler, yöntemler ve işlevler
- ITIL hizmet operasyonlarındaki roller ve sorumlulukların yanı sıra mükemmelliğe ulaşmayı sağlayacak faaliyetler ve işlevler

- ITIL hizmet operasyonu performansını ölçme
- ITIL hizmet operasyonlarını çevreleyen teknolojiler ve uygulamalar
- Zorluklar, ana performans göstergeleri (KPIs), kritik başarı unsurları (CSFs) ve ITIL hizmet operasyonları ile ilgili riskler

Kimler Katılmalı?

ITIL ile ilgili en iyi uygulamalar hakkında daha fazla bilgi sahibi olması gereken BT operasyonlarından sorumlu kişiler, BT yönetimi çalışanları ve teknik kişiler

BT departmanında veya BT ile bağlantılı olarak ITIL süreçlerini yönetmek, uygulamak veya danışmanlık yapmaktan sorumlu olan herkes

Eğitim İçeriği

Service Operation Practices

- Purpose and Objectives of Service Operation
- Scope of Service Operation
- Context of Service Operation in the Service Lifecycle
- Business Value of Service Operation
- Fundamentals

Service Operation Principles

- Achieving Balance in Service Operation
- Providing Good Service
- Operations Staff Involvement in Other Lifecycle Stages
- Operational Health
- Communication
- Documentation
- Service Operation Inputs and Outputs

Event Management Process

- Purpose, Objectives, and Scope
- Business Value
- Policies, Principles, and Basic Concepts
- Process Activities, Methods, and Techniques
- Triggers, Inputs, and Outputs
- CSFs and KPIs
- Challenges and Risks

Incident Management Process

- Purpose, Objectives, and Scope
- Business Value
- Policies, Principles, and Basic Concepts
- Process Activities, Methods, and Techniques
- Triggers, Inputs, and Outputs
- CSFs and KPIs
- Challenges and Risks

Problem Management Process

- Purpose, Objectives, and Scope
- Business Value
- Policies, Principles, and Basic Concepts
- Process Activities, Methods, and Techniques
- Triggers, Inputs and Outputs
- CSFs and KPIs
- Challenges and Risks

Request Fulfillment Process

- Purpose, Objectives, and Scope
- Business Value
- Policies, Principles, and Basic Concepts
- Process Activities, Methods, and Techniques
- Triggers, Inputs, and Outputs
- CSFs and KPIs
- Challenges and Risks

Access Management Process

- Purpose, Objectives, and Scope
- Business Value
- Policies, Principles, and Basic Concepts
- Process Activities, Methods, and Techniques
- Triggers, Inputs, and Outputs
- CSFs and KPIs
- Challenges and Risks

Common Service Operation Activities

- Monitoring and Control
- IT Operations

- Server and Mainframe Management and Support
- Network Management
- Storage and Archive
- Database Administration
- Directory Services Management
- Desktop and Mobile Device Support
- Middleware Management
- Internet/Web Management
- Facilities and Data Center Management
- Operational Activities of Processes in Other Lifecycle Stages
- Improvement of Operational Activities

Service Desk Function

- Role, Objectives, and Organizational Structures
- Service Desk Staffing and Environmental Considerations
- Key Considerations for Outsourcing the Service Desk
- Key Roles Supporting the Service Desk

Technical Management Function

- Role, Objectives, and Activities
- Relationship Between Technical Design and Technical Maintenance and Support
- Metrics to Measure Technical Management
- Key Technical Management Documentation
- Roles Supporting Technical Management

IT Operations Management Function

- Role, Objectives, and Activities
- Metrics to Measure IT Operations Management
- Key IT Operations Management Documentation
- Roles Support IT Operations Management

Applications Management Function

- Role, Objectives, and Activities
- Principles of Application Management
- Application Management Lifecycle
- Metrics to Measure Applications Management
- Key Applications Management Documentation
- Roles Supporting Applications Management

Service Operation Organizational Structures

- Different Approaches to Organizing Functions
- Advantages and Disadvantages of Each Organizational Approach

Technology and Implementation Considerations

- Generic Technology Considerations
- Event Management Technologies

Katılım Koşulları

Katılım için gerekli hazırlık ve teknik koşulları bu sayfadaki İletişim Formu üzerinden teyit edebilirsiniz.