

# ITIL Service Operation (SO)

## ITIL Service Operation (SO)

 Seminar

 Zurzeit keine Termine

 Teilnahmebescheinigung

 Präsenz

 20 Unterrichtseinheiten

Seminarnummer: 24028 | Herstellernummer: ITIL-SO

Stand: 02.05.2024. Alle aktuellen Informationen finden Sie unter <https://akademie.tuv.com/s/24028>

Im Training erlernen Sie alle Inhalte der Phase Service Operation (SO). Sie behandeln die Prozesse und Aktivitäten, vertiefen Ihre Kenntnisse aus der Foundation und erarbeiten die Rollen und Funktionen. Am Ende sind Sie in der Lage, die offizielle Service Operation Prüfung zu bestehen und den Betrieb der Services in Ihrem Unternehmen sicherzustellen und zu optimieren.

**Beachten Sie unten die Hinweise zu Prüfungen ab dem 1.2.22.**

## Nutzen

Im Anschluss an das Training möchten Sie neue Fertigkeiten und Kenntnisse besitzen. Das ITIL Service Operation Training von SERVIEW ermöglicht Ihnen folgendes:

- Sie sind in der Lage den Betrieb der Business und IT-Services in Ihrer Organisation sicherzustellen und weiter zu optimieren.
- Sie haben das notwendige Know-how, um Probleme und Risiken des Betriebs zu beheben und um z. B. aus Incidents die richtigen Schlüsse zu ziehen, um diese zukünftig zu vermeiden.
- Sie können kritische Services schnellstmöglich wieder in den normalen Betrieb überführen und Ausfallzeiten minimieren.
- Sie erlangen ein weltweit gültiges Zertifikat, welches Ihre Kenntnisse offiziell bestätigt.

## Zielgruppe

Sie sind z. B. Führungskraft oder Mitarbeiter einer IT- oder Service-Organisation, Leiter, Geschäftsführer, IT-Professional oder arbeiten im Unternehmen bereits mit ITIL. Sie befassen sich mit Prozessen und Services oder Sie möchten sich in dieser Richtung als Experte ausbilden lassen.

# Voraussetzungen

Sie benötigen das ITIL Foundation Certificate (ITIL 2011, ITIL V3 oder ITIL V3 Foundation Bridge oder ITIL4 Foundation), um an der Prüfung teilnehmen zu können.

## Abschluss

### Teilnahmebescheinigung

Prüfungsinformationen:

- Dauer: 90 Minuten
- Die Prüfung absolvieren Sie direkt im Anschluss an das Training
- Fragen 8 szenariobasierte Fragen
- Weitere Infos Um die Prüfung zu bestehen müssen Sie je Prüfung 28 Punkte (70%) erreichen.
- Die maximale Punktzahl beträgt 40 (100%).
- Es sind keine Hilfsmittel zugelassen.
- Credits: Sie erhalten 3 ITIL-Credits für das erfolgreiche Bestehen der ITIL SO Prüfung.
- Prüfungssprachen: Deutsch und Englisch
- Prüfungsinstitut: PEOPLECERT

## Inhalte des Seminars

Sie erlernen die Werkzeuge und Inhalte der Service Operation. Damit Sie das Erlernte bestmöglich mit Ihrer eigenen Praxis verknüpfen können, werden Ihnen immer wieder praktische Beispiele und Aspekte vermittelt.

- Einführung in die Service Operation Phase
- Grundlagen, Prinzipien und Prozesse
- Funktionen und Organisationseinheiten
- Steuerung der Service Operation Tätigkeiten
- Implementierungsansätze inklusive Analyse, Auswahl und Ausrichtung
- Kritische Erfolgsfaktoren, Risiken und Herausforderungen
- Service Operation Prozesse und Funktionen wie Service Desk, Technical Management, Application Management und IT Operation Management
- Incident Management, Event Management und Problem Management
- Request Fulfilment und Access Management
- Technologiebezogene Aspekte

# Wichtige Hinweise

## Achtung wichtiger Hinweis zu Prüfungen ab dem 1.2.22

- Ab Februar 2022 finden alle PeopleCert-Prüfungen ausschließlich als Online Proctored Examinations statt.
- Beim Proctored Exam handelt es sich um eine beaufsichtigte Online-Prüfung. Für Sie bedeutet das: Sie können die Prüfungen ablegen, wann und wo Sie wollen. Jederzeit und an jedem Ort. Dabei werden Sie von der Prüfungsaufsicht via Webcam und Lautsprecher begleitet.
- Sie erhalten von uns im Zuge des Trainings einen Prüfungsvoucher in Form eines Codes. Diesen lösen Sie auf der PeopleCert-Plattform ein, um sich zur Prüfung anzumelden.
- Sie können die Prüfung alternativ in einem offiziellen Testzentrum absolvieren. Wenn Sie dies wünschen, kontaktieren Sie bitte PeopleCert, um das passende Prüfungszentrum zu finden.
- Der Prüfungspreis wurde angehoben. Mit Inkrafttreten der Prüfungsänderungen wird jeder Prüfung durch den Rechteinhaber automatisch die Originalliteratur als E-Book beigelegt. Dies hat für Sie den Vorteil, dass Sie die Fachliteratur, um für die Prüfung zu lernen und später ein Nachschlagewerk zu haben, nicht extra anschaffen müssen.
- Das E-Book steht Ihnen nach Anmeldung auf der PeopleCert-Plattform online zur Verfügung. In Closed-Book-Prüfungen wie bei ITIL® dürfen Sie es leider NICHT hinzuziehen.

Das ITIL® Training ist offiziell akkreditiert und entspricht den Anforderungen des Official Accreditor von ITIL® (PeopleCert/AXELOS). Dadurch haben Sie die Garantie, dass Ihnen alle entscheidenden Inhalte von ITIL® vermittelt werden.

Wir führen dieses Seminar mit unserem Partner SERVICEVIEW durch.

Eine Buchung ohne Prüfungen ist leider nicht möglich.

- Die ITIL v3 Version wird zum 1.1.23 eingestellt, dieses Seminar wird 2023 nicht mehr angeboten.

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

## Terminübersicht und Buchung

Buchen Sie Ihren Wunschtermin jetzt direkt online unter <https://akademie.tuv.com/s/24028> und profitieren Sie von diesen Vorteilen:

- Schneller Buchungsvorgang
- Persönliches Kundenkonto
- Gleichzeitige Buchung für mehrere Teilnehmer:innen

Alternativ können Sie das Bestellformular verwenden, um via Fax oder E-Mail zu bestellen.