

Обзор учебного курса HP Education Services

HF440S - ITIL® V3 Expert: Эксплуатация услуг - Service Operation (SO)

Этот трехдневный курс позволяет получить квалификацию специалиста в области Эксплуатации услуг (Service Operation), а также представляет собой модуль, являющийся частью подготовки к получению квалификации Эксперта по ITIL (ITIL Expert). Содержание курса охватывает все аспекты Эксплуатации услуг и основывается на содержимом одноименной книги ITIL V3.

Аудитория

- Весь ИТ персонал.
- Курс будет полезен администраторам систем и сетей, руководителям всех уровней, отвечающим за предоставление и поддержку ИТ услуг в организации;
- Курс представляет особый интерес для персонала, работающего в подразделениях, занимающихся эксплуатацией ИТ услуг, для руководителей этих подразделений, а также для специалистов, собирающихся включить этот модуль как часть подготовки к получению квалификации Эксперта по ITIL (ITIL expert);
- Курс полезен ИТ специалистам, собирающимся получить квалификацию ITIL® Advanced Level, для которой наличие квалификации Эксперта по ITIL (ITIL expert) является необходимым условием.

Предварительная подготовка

- Наличие сертификата, подтверждающего знание основ ITIL V3 (ITIL V3 Foundation Certificate), или более раннего аналогичного сертификата, дополненного сертификатом, подтверждающим знание отличий ITIL V3 от предыдущих версий библиотеки (ITIL V3 Foundation Bridge Certificate)
- Желательно предварительно прочитать книгу ITIL V3 Service Operation

Содержание курса

- Введение в Эксплуатацию услуг
- Функции Эксплуатации услуг
- Принципы Эксплуатации услуг
- Служба Service Desk
- Процессы Эксплуатации услуг
- Управление технической поддержкой
- Управление событиями
- Управление операционной деятельностью ИТ
- Управление инцидентами
- Управление приложениями
- Обработка запросов на обслуживание

- Виды деятельности стадии Эксплуатации услуг
- Управление проблемами
- Технологические аспекты стадии Эксплуатации услуг
- Управление доступом
- Организационные аспекты стадии Эксплуатации услуг

Название курса: ITIL® V3 Expert:
Эксплуатация услуг -
Service Operation (SO)

Номер продукта HP: HF440S

**Категория/
подкатегория:** ITSM / ITIL®

**Продолжительность
курса:** 3 дня

Язык проведения: Английский, Русский

