
ITIL Operasyonel Destek ve Analiz

ITIL Operasyonel Destek ve Analiz eğitimi, katılımcılara ITIL BT Hizmet Yönetimi içindeki süreçleri ve rolleri öğretir. Öğrenciler, ITIL uygulamaları hakkında dengeli bir bilgi edinirler .

Hedefler:

- Servis operasyon sürecini denetlemeyi,
- Operasyonel Destek Analizinde (OSA) ortak etkinlikleri yönetmeyi,
- Uygulama yönetimi işlevlerini uygulamayı,
- OSA'yı organize etmeyi ve uygulamayı.

Topics:

- Operasyonel Destek ve Analize Giriş
 - Servis operasyonu
 - OSA İlkeleri
 - OSA Özeti
- Servis Operasyon Süreçleri
 - Olay yönetimi
 - Olay Yönetimi
 - Yerine Getirme Talebi Giriş
 - Problem Yönetimi

- Eriřim Yönetimine Giriş
- Diđer Yařam Döngüsü Süreçlerinin Operasyonel Faaliyetleri
- OSA Ortak Faaliyetleri
 - Ortak Aktiviteler
 - OSA'nın Ortak Faaliyetleri
- Servis Operasyon Fonksiyonları
 - Servis Masası İşlevi
 - Teknik Yönetim Fonksiyonu
 - BT Operasyonları Yönetimi
 - Uygulama Yönetimi Fonksiyonu
- Düzenleyin ve Uygulayın
 - Örgütsel yapılar
 - Roller ve Sorumluluklar
 - Teknoloji Hususları
 - OSA'nın Uygulanması
 - Düzenleyin ve Uygulayın