
ITIL Service Operation

ITIL Service Operation eğitimi, katılımcılara canlı üretim ortamında kaliteli BT Hizmetlerini sunmak ve sürdürmek için gereken süreçleri, işlevleri, araçları, rolleri ve uygulama desteğini öğretir. Bu ITIL eğitimi ayrıca katılımcıları ITIL Hizmet Yaşam Döngüsü Yönetimi - Hizmet Operasyonu Sertifikasına götüren sınava hazırlar.

Hedefler:

- Olaylar, istekler, erişim ve daha fazlası dahil olmak üzere Hizmet Operasyon Süreçlerinin (SOA) yönetimini anlamayı,
- SOA'yı İzleme ve Kontrol Etmeyi,
- İşlevleri nasıl organize edeceğinizi öğrenmeyi,
- SOA rollerini ve sorumluluklarını anlamayı,
- Teknoloji ve uygulamayı SOA'ya nasıl dahil edeceğinizi öğrenmeyi.

Topics:

- Hizmet Operasyon Prensipleri
 - Dürbün
 - İşletmeye Değer
 - Hizmet Operasyonlarında Dengenin Sağlanması
 - Reaktif / Proaktif
 - İç dış
 - Kalite / Maliyet

- Kararlılık / Duyarlılık
- Operasyonel Sağlık
- İletişim
- Servis Operasyon Süreçleri
 - Olay yönetimi
 - Olay Yönetimi
 - Problem Yönetimi
 - Yerine Getirme Talebi
 - erişim yönetimi
- Ortak Hizmet Operasyon Faaliyetleri
 - İzleme ve kontrol
 - Ana bilgisayar
 - Sunucu
 - Ağ
 - Depolama
 - Veri tabanı
 - Dizin Hizmetleri
 - Masaüstü Bilgisayar
 - Ara yazılım
 - İnternet
 - Tesisler ve Veri Merkezi

- Güvenlik
- Hizmet Operasyonunu Düzenleme: Fonksiyonlar
 - Servis masası
 - Teknik Yönetim
 - Uygulama Yönetimi
 - BT Operasyonları Yönetimi