

## **ITIL® Service Management - Service Support (TI-ITIL021): 5 dagen**

### **Doelgroep:**

Managers en consultants op het gebied van ICT-beheer, in het bijzonder diegenen die te maken hebben met het imp van IT-servicemanagement of het adviseren over IT-servicemanagement.

Om de training door te kunnen laten gaan, hanteren wij een minimaal aantal deelnemers van 6 personen.

### **Voorkennis:**

Algemene kennis en ervaring: HBO-niveau of gelijkwaardig niveau verkregen door middel van praktijk of door zelf

Specifieke kennis: een voldoende score voor de ITIL Foundation toets is een vereiste.

Specifieke vaardigheden: goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift; gespreksvaardigheden, p inlevingsvermogen, vergadervaardigheid, teamworkvaardigheid.

Beroepservaring: tenminste twee jaar beroepservaring als manager op het terrein van het beheer van automatisering

Opmerking: Voor het behalen van het Manager's Certificate in IT Service Management is het noodzakelijk dat het I het Service Support deel als het Service Delivery deel met voldoende resultaat wordt afgesloten.

### **Globale inhoud:**

De training behandelt de operationele ITIL-servicemanagementprocessen die nodig zijn voor het behalen van het M Service Management.

Deze training geeft echter niet alleen uitleg aan de operationele ITIL-processen, maar ook invulling aan de vraag 'h in de praktijk.

Onderdeel van de training vormt een 'in course assessment' waarbij managementvaardigheden worden getoetst die r projectleider of -manager in een beheerorganisatie te functioneren. Om het Manager's Certificate in IT Service Ma behalen moet dit 'in course assessment' met voldoende resultaat zijn beoordeeld.

### **Invulling:**

### **Specifieke inhoud:**

Het doel van deze training is om diepgaande kennis van de ITIL-beheerprocessen te krijgen als ook grote vaardighe in de praktijk. De exameneisen die EXIN stelt voor het verkrijgen van het Manager's Certificate in IT Service Ma vanzelfsprekend als uitgangspunt genomen.

Introductie Procesbesturing  
Configuration Management  
Incident Management  
Problem Management  
Change Management  
Release Management

### **Cursusvorm(en):**

Klassikaal, Open rooster

### **Voorafgaande cursussen:**

ITIL®  
Service  
TI-ITIL020Management  
- Service  
Delivery

Meer informatie:  
<http://www.twice.nl/ITIL®-&-Proces-Management/TI-ITIL020/ITIL®-Service-Manageme>

**Vervolg cursussen:**

ITIL TI-ITIL026 Servicemanagement in praktijk	Meer informatie: <a href="http://www.twice.nl/ITIL®-&amp;-Proces-Management/TI-ITIL026/ITIL-Service-manage">http://www.twice.nl/ITIL®-&amp;-Proces-Management/TI-ITIL026/ITIL-Service-manage</a>
TI-ITIL027 ITIL® V3 Service Manager Bridge	Meer informatie: <a href="http://www.twice.nl/ITIL®-&amp;-Proces-Management/TI-ITIL027/ITIL®-V3-Service">http://www.twice.nl/ITIL®-&amp;-Proces-Management/TI-ITIL027/ITIL®-V3-Service</a>

**Examen informatie:**

TI-ITIL024 ITIL® Service Management-Service Support examen  
Meer informatie: <http://www.twice.nl/ITIL®-&-Proces-Management/TI-ITIL024/ITIL®-Service-Management-Serv>

**Rooster komende maanden:**

14 juli 2010 Amsterdam € 2575,00

Meer data: <http://www.twice.nl/cursusdata.aspx?v=2028>

Alle vermelde prijzen zijn onder voorbehoud en exclusief 19% BTW.

Voor meer informatie over of reserveren van deze training kunt u contact opnemen met één van onze opleidingsadviseurs (telefoon: 0343-533123, e-mail: [info@twice.nl](mailto:info@twice.nl)).

Inschrijven of reserveren kan ook via onze website. Klik op onderstaande link om direct te reserveren voor deze training.

Direct inschrijven: <http://www.twice.nl/content/inschrijven.asp?id=2028>