

ITIL® Practitioner Support & Restore (TI-ITIL036): 4 dagen

Doelgroep:

Voor diegenen die werkzaam zijn in de functie Service Desk en/of één of beide van de Service Management processen Incident Management en Problem Management en meewerken bij het managen, organiseren en optimaliseren van de activiteiten en operationele zaken van de functie Service Desk en de processen Incident Management en Problem Management.

De deelnemers wensen hun vaardigheden te vergroten m.b.t. plannen en monitoren van en adviseren en rapporteren over activiteiten in de Service Desk en de processen Incident Management en Problem Management.

Voorkennis:

Kennis op niveau ITIL Foundation dient aanwezig te zijn. Voor het examen is een "Foundation Certificate in IT Service Management" vereist.

Van de cursist wordt verwacht dat hij/zij ervaring in het werkveld van de functie Service Desk en/of het (de) betreffende proces(sen) heeft (Incident Management en/of Problem Management).

Globale inhoud:

Cursusonderwerpen:

"Managing" van de Support & Restore processen.

- > Plannen key activiteiten.
- > Plannen informatie uitwisseling.
- > Activiteiten ontplooiën die er voor zorgen dat de key activiteiten bijdragen aan de gestelde doelstellingen.
- > Monitoren en rapporteren over effectiviteit en efficiëntie.

"Organizing" van de Support & Restore processen.

- > Informatie uitwisseling organiseren.
- > Service Desk, Incident Management en Problem Management informatie verstrekken aan andere processen, gebruikers en leveranciers.
- > Procedures onderhouden.
- > Structuur van de Service Desk organiseren
- > Service Desk verantwoordelijkheden, functies, personele bezetting en technologie opstellen.
- > Relatie tussen Service Desk en Incident Management benoemen
- > Het afhandelen van Incidenten organiseren
- > Relatie tussen Incident Management en Problem Management benoemen
- > Problem Control opzetten
- > Error Control opzetten
- > Pro-actief Problem Management opzetten

"Optimizing" van de Support & Restore processen

- > Service Desk en de processen Incident Management en Problem Management monitoren en verbeteren.
- > Verbeter voorstellen indienen, gebaseerd op de monitoring gegevens.
- > Audits van de Service Desk en de processen Incident Management en Problem Management plannen en begeleiden.

Invulling:

Gedurende de training wordt gewerkt met praktijkopdrachten. Buiten de cursus uren wordt van de cursisten ook tijdbesteding gevraagd voor studie en voorbereiding op de opdrachten. De praktijkopdrachten zijn van belang en zullen worden beoordeeld door de docent. Om deel te kunnen nemen aan het EXIN examen, dienen deze praktijkopdrachten met een voldoende te worden beoordeeld.

Specifieke inhoud:

Studiebelasting voor bovenstaande training:

Minimaal aantal contacturen voor de cursus bedraagt tenminste 30.

Indicatie van de te besteden tijd voor opdrachten is ongeveer 18 uur (inclusief voorbereiding tijdens de training).

Verhouding tussen theorie en praktijk in de cursus bedraagt ongeveer 40-60.

Certificering en examens:

Na het volgen van de bovengenoemde training en ontvangst door EXIN of een van haar agenten van het compleet door het geaccrediteerd opleidingsinstituut ingevulde rapportage formulier over de praktische opdrachten, is de cursist in staat om met goed gevolg het EXIN examen "Practitioner Certificate in IT-Service Management" af te leggen voor de module Support & Restore.

ITIL "Foundation Certificate in IT Service Management" is een eis voor alle vervolgopleidingen.

Cursusvorm(en):

Klassikaal, Open rooster

Examen informatie:

TI-ITIL038ITIL® Practitioner Support & Restore Examen

Meer informatie:

<http://www.twice.nl/ITIL®-&-Proces-Management/TI-ITIL038/ITIL®-Practitioner-Support-&-Restore-Examen.aspx>

Rooster komende maanden:

13 juli 2010	Hilversum	€ 1475,00
16 augustus 2010	Amsterdam	€ 1475,00
14 september 2010	Driebergen	€ 1475,00
19 oktober 2010	Hilversum	€ 1475,00
16 november 2010	Amsterdam	€ 1475,00
13 december 2010	Driebergen	€ 1475,00

Meer data: <http://www.twice.nl/cursusdata.aspx?v=8242>

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).

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=8242>