


Kurz Service Operation ITIL® Intermediate

Intermediate course ITIL SO – Lifecycle stream

Délka kurzu: 3 dny + následující den certifikační test v rozsahu 2 hodiny

Cena kurzu: 33.860 Kč na osobu bez DPH, zahrnuje certifikační test od EXIN
* možnost realizovat kurz u zákazníka v uzavřené skupině - 

Přihláška [zde](#)

Termíny: uvedeny na stránce www.q4it.eu

Cílová skupina: CIO, CTO, IT manažer, manažer provozu, manažer kvality IT služeb, Service level manager, vedoucí týmu, Service Desk manager, Incident manager, zájemci o dosažení nejvyšší certifikace ITIL Expert

Cíle kurzu: Formou certifikačního kurzu podrobně seznámit účastníky kurzu s procesy a principy fáze service operation (ST) – Event Management, Incident management, Request Fulfillment, Problem Management, Access Management. Získat 3 body do certifikačního schématu pro získání titulu ITIL® Expert.

Podmínky účasti na kurzu: Kandidát kurzu musí být držitelem certifikátu „ITIL® Foundation“. Kurz je veden akreditovaným trenérem ITIL splňujícím předpoklady akreditora, držitel certifikace ITIL Expert

Náplň kurzu:

- ❖ Introduction to service operation
- ❖ Service operation principles
- ❖ Service operation processes
 - Event Management
 - Incident management
 - Request Fulfillment
 - Problem Management
 - Access Management
- ❖ Common service operation activities, Service Desk
- ❖ Organizing for service operation: functions
- ❖ Technology considerations
- ❖ Implementation of service operation
- ❖ Challenges, critical success factors and risks

Další detaily kurzu:

- ❖ Manuál kurzu je v angličtině z důvodu konzistence používaných termínů
- ❖ Během kurzu je zajištěno občerstvení, studené a teplé nápoje, oběd
- ❖ Součástí kurzu jsou cvičení a případové studie
- ❖ Kurz vede zkušený lektor z dlouholetou praxí – držitel certifikace ITIL expert, akreditovaný trenér

Společnost Q4IT s.r.o. je držitelem akreditací:

- EXIN Accredited Training Provider
- EXIN Accredited Examination Center (AEC) pro provádění certifikačních zkoušek

Q4IT s.r.o. je uvedena na oficiálním seznamu akreditovaných poskytovatelů ITIL® kurzů [zde](#)



ITIL® is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

The ITIL Accredited Training Organization logo is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

The ITIL Approved Examination Organization logo is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.