

## ITIL Service Lifecycle Certifications : Service Operations

مدت دوره: ۲۴ ساعت

پیش نیاز: ITIL Foundation

مفادب:

- علاقمندان به طراحی و پیاده سازی ITIL

**اهداف دوره:** آشنایی فراگیران جهت طراحی یک سازمان با هدف پیاده سازی Service Operation

در انتهای این دوره دانشجویان قادر خواهند بود:

- جزئیات فرآیندهای SO را شرح دهد.
- شاخص‌های مناسب برای فرآیندهای SO را ذکر نماید.
- برای پیاده‌سازی SO سازماندهی نموده و عوامل حیاتی را مدیریت کند.

**سرفصل دوره:**

- مقدمه‌ای بر Service Operation
- مرور مفاهیم پایه و اصول Service Operation
- فرآیندهای Service Op.
- اقدامات عمومی مرتبط با Service Operation
- سازماندهی برای Service Operation
- دغدغه‌های تکنولوژیک
- پیاده‌سازی Service Operation
- چالش‌ها، عوامل حیاتی موفقیت و ریسک‌ها