

## >> ITIL® V3 Capability Stream

### >>> Operational Support and Analysis (OSA)

zur Erlangung des ITIL® V3 Operational Support & Analysis-Zertifikats (APMG)  
für Inhaber eines ITIL® V3 Foundation-Zertifikats



### Kursbeschreibung

Das Prozessmodell ITIL® wird als „De-Facto“-Standard des IT-Service-Managements in zahlreichen Unternehmen zur Optimierung der Prozessabläufe und zur Integration von Geschäft und IT eingesetzt. ITIL® beschreibt ein ganzheitliches Prozessmodell, dessen Prozesse in einem Service-Lifecycle angeordnet sind.

In dem Capability-Kurs Operational Support and Analysis wird erworbenes Wissen aus dem ITIL® V3 Foundation-Kurs speziell im Bereich der operativen ITIL®-Prozesse vertieft. Die Inhalte werden anschaulich erläutert sowie in zahlreichen intensiven Gruppenübungen und Diskussionen erarbeitet und verfestigt. Die Übungen unserer Capability-Kurse sind fallstudienbezogen und bieten somit maximalen Praxisbezug.

Ein Schwerpunkt des Kurses ist die Vorbereitung auf das ITIL® V3 Operational Support and Analysis-Examen. Der fünftägige Kurs deckt alle prüfungsrelevanten Inhalte des offiziellen Lehrplans ab, bietet ein hohes Maß an Interaktivität und Übungsbestandteilen und bearbeitet eine Musterprüfung. Am letzten Kurstag kann das offizielle Examen abgelegt werden.

### Ziele des Kurses

Mit dem ITIL® V3 Operational Support and Analysis-Kurs gelingt die Vertiefung der Grundlagen aus dem ITIL® V3 Foundation-Kurs. Die Teilnehmer bauen Kompetenzen in folgenden Bereichen auf:

- Service Management als Practice
- Kern-Prinzipien von Service Operation
- Operative Prozesse der Lifecycle-Phase Service Operation, d.h. Event Management, Incident Management, Request Fulfilment, Problem Management und Access Management
- Operative Aktivitäten von Prozessen anderer Lifecycle-Phasen wie Change Management, Service Asset and Configuration Management, Release and Deployment Management, Capacity Management, Availability Management etc.
- Service Desk, Technical Management, IT Operations Management und Application Management als Funktionen zur organisatorischen Strukturierung eines IT-Service-Providers
- Rollen und Verantwortlichkeiten der Lifecycle-Phase Service Operation
- Technologie und Umsetzung
- Herausforderungen, Kritische Erfolgsfaktoren und Risiken

### Kursinformationen

Teilnehmerzahl: max. 12 Teilnehmer

Kursdauer: 5 Tage (09:00 – ca. 17:30 Uhr)

Anmeldung: [training@materna.de](mailto:training@materna.de) oder [www.materna.de/training](http://www.materna.de/training)

## **Sprache und Kursmaterial**

Der Kurs wird auf Deutsch und mit englischsprachigen Kursunterlagen durchgeführt, weil die Prüfung z.Zt. nur auf Englisch verfügbar ist (s.u.). Die Unterlagen werden den Teilnehmern vor Ort ausgehändigt. (Hinweis: Inhouse-Kurse können auf Anfrage auch komplett englischsprachig durchgeführt werden.)

## **Zielgruppe**

IT-Fachleute aus Organisationen, in denen ITIL®-Prozesse implementiert werden bzw. bereits implementiert sind. Insbesondere alle Mitarbeiter, die in die Ausführung operativer Prozesse wie Event Management, Incident Management, Request Fulfilment, Problem Management oder Access Management involviert sind und ihre rollenspezifischen Fähigkeiten erweitern möchten. Zur Zielgruppe gehören zudem alle Personen, die über eine ITIL® V3 Foundation-Zertifizierung verfügen und fortgeschrittene Kenntnisse aus dem Bereich Operational Support and Analysis erlangen wollen, um die Service-Qualität innerhalb einer IT-Organisation zu verbessern.

## **Voraussetzungen**

Eine vorhandene ITIL® V3 Foundation-Zertifizierung ist Teilnahmevoraussetzung und muss bei der Anmeldung nachgewiesen werden.

## **Prüfung und Zertifizierung**

Das Examen kann am letzten Tag des Kurses abgelegt werden. Mit dem Erwerb des ITIL® V3 Operational Support and Analysis-Zertifikats (APMG) werden den Teilnehmern gleichzeitig 4 Kreditpunkte für den Weg zum ITIL® V3 Expert gutgeschrieben. Die szenariobasierte Multiple-Choice-Prüfung (8 Fragen, 90 Minuten) wird z.Zt. nur auf Englisch angeboten. Prüfungsteilnehmer, die keine englischen Muttersprachler sind, erhalten dafür 30 Minuten zusätzliche Bearbeitungszeit und dürfen zudem ein Wörterbuch benutzen.

*ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.*

*The Swirl logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.*