

Durch die Einführung und Optimierung von strukturierten IT Prozessen können wesentliche Innovations- und Einsparungspotentiale erschlossen werden. Die IT Infrastructure Library (ITIL®), ein international anerkannter de-facto Standard für professionelles IT Service Management ermöglicht zielgerichtetes, geschäftsprozessorientiertes, benutzerfreundliches und kostenoptimiertes Management von IT Services.

## Ihr Nutzen

Dieses Seminar ist der Einstieg in die Thematik Service Management und ITIL®. Das Seminar unterstützt die Integration von Mitarbeitern in ITIL® geführten Organisationen, fördert das Verständnis für ITIL® Prozesse und Rollen sowie das Erkennen des Nutzens von ITIL® und den Zusammenhängen zur täglichen Arbeit. Es ist somit die ideale Vorbereitung auf das ITIL®-Foundation-Zertifikat.

## Preis pro Teilnehmer

EUR 975,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

## Seminardauer

3 Tag(e)/Day(s)

## Seminarinhalte

### 1. Tag

- \* Der Wert von Service-Management
  - Prozess und Qualitäts-Management
  - Historie von ITIL®
- \* Der Service Lifecycle
  - Der Grundgedanke
  - ITIL® als generisches Modell
  - Vom Organigramm zur Prozessorientierung
- \* Generelle Konzepte
  - Grundlegende Definitionen
  - Utility, Warranty, Service Assets etc.
  - Die fünf Kernbücher im Überblick

- \* Service Strategy-Prozesse
  - Strategiebildung
  - Service Portfolio Management
  - Demand Management
  - Financial Management
  - Strategie Management Process \*

### 2. Tag

- \* Service Design
  - Service Level Management
  - Service Catalogue Management
  - Availability Management
  - Information Security Management
  - Supplier Management
  - Capacity Management
  - IT Service Continuity Management
  - Design Coordination \*
- \* Service Transition
  - Change Management
  - Service Asset and Configuration Management
  - Release and Deployment Management
  - Change Evaluation \*

### 3. Tag

## Voraussetzungen

Erfahrung als IT Mitarbeiter oder Führungskraft

## Hinweise

ITIL-FOUND Dieses Seminar dient zur Vorbereitung auf die ITIL® Foundation Zertifizierung (ITILF) nach EXIN. ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited. IT Infrastructure Library® is a Registered Trade Mark of AXELOS Limited. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited. Die ITIL® (bzw. COBIT und PRINCE2) Seminare werden durch das akkreditierte Trainingsunternehmen ITSM Consulting GmbH durchgeführt. Im Seminarpreis sind die Prüfungsgebühren inkludiert.

- \* Service Operation
  - Incident Management
  - Event Management
  - Request Fulfilment
  - Problem Management
  - Access Management
- \* Continual Service Improvement
  - 7 Step Improvement Process
  - Business Relation Ship Management
  - Nachhaltige Verbesserungen
- \* Prüfungsvorbereitung & Ablegen der Prüfung

## Besondere Methoden:

- Vortrag und Erklärung der Prozesse
- Strukturierte Vermittlung der ITIL® Vokabeln
- Arbeiten an Beispielen der TeilnehmerInnen

## Trademarks unter:

<http://www.egos.co.at/unternehmen/impressum>

