

Setzen Sie die Best Practices des IT Service Managements nach ITIL® in Ihrem Unternehmen um – und lernen Sie hier das entsprechende Vorgehen und die entsprechenden Werkzeuge kennen. ITIL 4 vermittelt die Möglichkeiten moderner Service-Organisationen und welche diesbezüglichen Gestaltungsspielräume existieren.

### Ihr Nutzen

Sie verstehen die grundlegenden Ziele und Inhalte eines IT Service Continuity Managementsystems. Grundlegende Kenntnisse zur Planung und Umsetzung werden genauso vermittelt wie die benötigte Fachterminologie. Das in der Schulung erworbene Know-how wird unverzichtbar für den Aufbau einer adäquaten IT-Notfallvorsorge und wirksamen IT-Notfallbewältigung.

### Preis pro Teilnehmer

EUR 2150,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

### Seminardauer

2 Tag(e)/Day(s)

### Seminarinhalte

#### 1. Tag

- \* Einführung Basiswissen IT-Notfallmanagement
- \* Überblick Normen ISO 27031 und ITIL® ITSCM
- \* Verpflichtung der obersten Leitung
- \* Rollen und Verantwortung im IT-Notfallmanagement
- \* Analyse der Anforderungen an das IT-Service-Continuity-Management-System
- \* ITSCM-Strategie-Konzepte zu Wiederanlaufstrategien
- \* Umsetzungsmaßnahmen eines wirksamen Notfallmanagements
- \* Notfall-Dokumentation – Notfallhandbuch, Wiederanlaufbeschreibungen

#### 2. Tag

- \* Testen & Üben – Sicherstellen der Wirksamkeit, Korrekturmaßnahmen
- \* Implementierung in die IT-Prozesswelt
- \* Überwachen des Reifegrads und Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung
- \* Schnittstellen zu anderen Managementsystemen (BCM, ERM)
- \* Compliance-Anforderungen an das ITSCM (inkl. Management Review)
- \* Einführungsprojekt des Prozesses ITSCM in die Unternehmensorganisation (Aufbau, Stolpersteine, Erfolgskriterien)

### Voraussetzungen

Erfahrung als IT Mitarbeiter oder Führungskraft

### Hinweise

ITIL® Seminare werden durch das akkreditierte Trainingsunternehmen ITSM Consulting GmbH durchgeführt.

Version: 2

