

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

Nach dem Seminar sind Sie in der Lage bestehende IT Organisationen zu beurteilen, die Kernprozesse von ITIL zu gestalten und durch Einführung von Kommunikationsschnittstellen und durch Integration der Betroffenen ein reibungsloses Zusammenspiel zu gewährleisten.

### Voraussetzungen

Besuch des Seminars ITIL Foundation™5093 und 2 Jahre Praxis im Bereich IT Service Management

### Preis pro Teilnehmer

EUR 2200,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

### Seminardauer

4 Tag(e)/Day(s)

### Hinweise

Dieses Seminar ist der erste Teil zu Ihrer Ausbildung zum ITIL Service Manager.

Version: v3

### Seminarinhalte

- \* Einführung in ITIL
  - Vertiefung der Theorie
  - Vorteile der Prozessorientierung
  - Transfer in bestehende Organisationen
  - Matrixorganisation
  - Abstimmung der Serviceorganisation und Prozesse
- \* Incident Management
  - Organisationsformen und -möglichkeiten
  - Definition und Abgrenzung der Aufgaben
  - Der Service Desk
  - Single Point of Contact
  - Messkriterien
- \* Problem Management
  - Abgrenzung zum Incident Management
  - Behebung von Störungen managen
  - Proaktive Aufgaben
  - Rollen und Aufgaben im Prozess
- \* Change Management
  - Erkennen des Prozesses
  - Überwinden von Widerständen bei der Einführung
  - Notwendigkeiten und zwingende Voraussetzungen
  - Methoden der Qualitätssicherung
  - Schnittstellen zu anderen Prozessen
- \* Release Management
  - Positionierung des Prozesses
  - Abgrenzung zu anderen Prozessen
  - Definierte Hilfsmittel
  - Einführung von Aufgaben
- \* Configuration Management
  - Erarbeiten der Anforderungen
  - Planung der Datenbank
  - Definition der Kriterien und des Umfangs
  - Aktualität der Informationen

