



Seminarbeschreibung

ITIL® v3 Lifecycle Stream

Einleitung:

ITIL® ist ein international anerkannter Standard für den Betrieb von IT Organisationen. Das Rahmenwerk, inzwischen in der dritten Version (v3), vermittelt einen Überblick und ein gutes Verständnis für die Umsetzung eines erfolgreichen IT Service Managements.

Der ITIL® Expert Lifecycle Stream besteht aus 5 Kernpublikationen, die den Lebenszyklus eines jeden Service abdecken und jeweils in einem Kurs vermittelt werden.

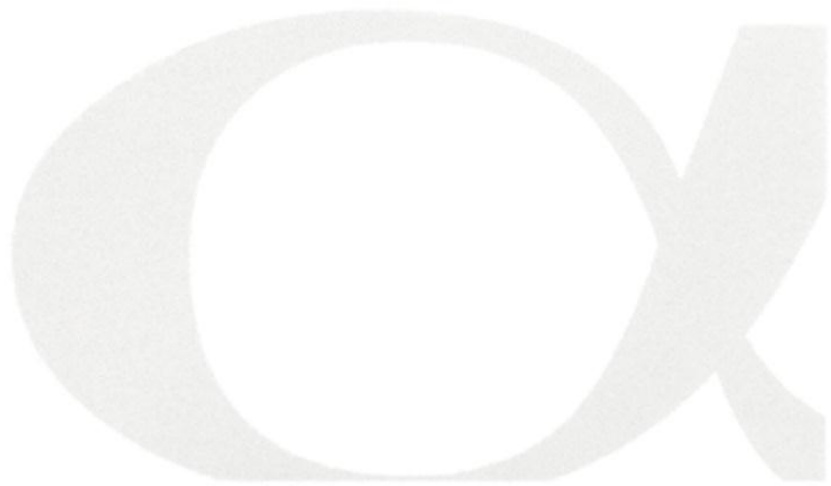
Zielgruppe:

IT-Führungskräfte, IT-Leiter, IT-Manager, Service Manager, Berater, Projektleiter, Service-Management-Mitarbeiter, operative Mitarbeiter, Kunden von IT Dienstleistern, Managern, die an der Organisation und an der Optimierung ihrer IT Organisation beteiligt sind. Teamleiter und Vorgesetzte.

Voraussetzungen:

ITIL® v3 Foundation Zertifikat
oder
ITIL® v2 Foundation Zertifikat plus ITIL® Foundation Bridge Zertifikat

Voraussetzung für die abschließende Prüfung ist der Besuch der Seminare. Mindestens zwei Jahre Erfahrungen im IT-Bereich sind wünschenswert.



Inhalte:

In dem Modul **Service Strategy** werden die Leitlinien definiert, anhand derer das Service Management nicht nur als organisatorische Fähigkeit, sondern auch als strategisches Asset gestaltet, entwickelt und umgesetzt werden kann.

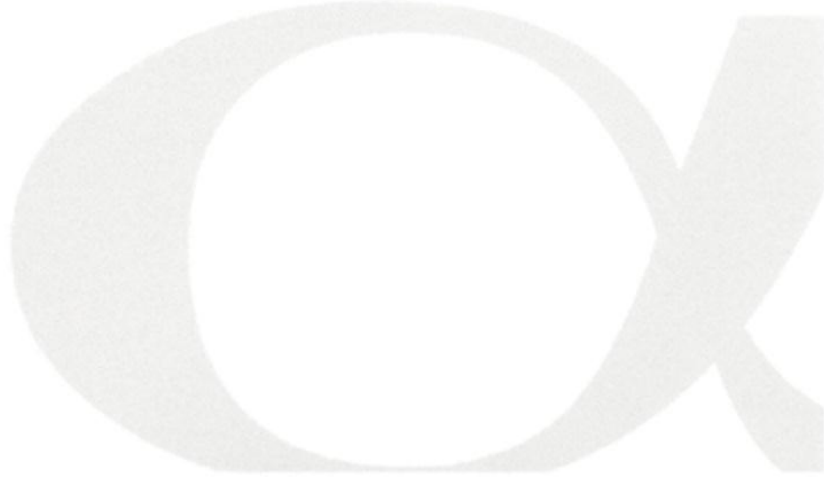
- Einführung in das Element Service Strategy
- Prinzipien des Service-Strategy-Elements
- Definition von Services und Absatzmärkten
- Durchführung strategischer Assessments
- Prozesse der Service Strategy
- Steuerung des Service Lifecycles mittels der Service Strategy
- Betrachtung kritischer Erfolgsfaktoren und Risiken

Das Modul **Service Operation** zeigt Ihnen Leitlinien zur Beibehaltung der Stabilität im Servicebetrieb auf und bietet Methoden und Hilfsmittel für die wichtigsten Steuerungsperspektiven: reaktiv und pro aktiv.

- Einführung in das Element Service Operation
- Prinzipien der Service Operation
- Prozesse der Service Operation
- Spezielle Service Operation Aktivitäten
- Organisation der Service Operation
- Technologie-Überlegungen
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken
- Analyse, Beurteilung und Auswahl der Implementierungsansätze sowie der Herausforderungen, kritischen Erfolgsfaktoren und Risiken

Das Modul **Service Design** zeigt Ihnen die Leitlinien für das Design und die Entwicklung der Service-Design-Aspekte auf. Nach dem Besuch des Seminars verstehen Sie die Design-Grundsätze und die Methoden, die nötig sind, um Ihre strategischen Ziele zu erreichen.

- Einführung in das Element Service Design
- Prinzipien des Service Designs
- Prozesse des Service Designs
- Service Design-Techniken und zugehörige Aktivitäten
- Organisation des Service Designs
- Technologie-Überlegungen
- Implementation und Verbesserung des Service Designs



Das Modul **Service Transition** zeigt Ihnen Leitlinien auf für das Management von komplexen Changes an Services und Service-Management-Prozessen, um Innovationen zu erzielen und zugleich unerwünschte Folgen zu vermeiden.

- Einführung in das Element Service Transition
- Prinzipien der Service Transition
- Prozesse der Service Transition
- Spezielle Service-Transition-Aktivitäten
- Organisation der Service Transition
- Technologie-Überlegungen
- Implementierung und Verbesserung der Service Transition
- Analyse, Beurteilung und Auswahl der Implementierungsansätze, Herausforderungen, kritischen Erfolgsfaktoren und Risiken

Das Modul **Continual Service Improvement** zeigt Ihnen instrumentelle Leitlinien für die Ermöglichung und den Erhalt der Wertschöpfung auf und kombiniert dabei Grundsätze, Praxis und Methoden des Qualitätsmanagements mit den Verbesserungsanstrengungen der Service Strategie, des Service Designs und der Service Transition.

- Prinzipien des Continual Service Improvement
- Prozesse des Continual Service Improvement
- Methoden und Techniken des Continual Service Improvement
- Organisation von Continual Service Improvement
- Technologie-Überlegungen
- Implementierung von Continual Service Improvement
- Herausforderungen, kritische Punkte und Risikofaktoren

In dem Modul **Managing Across the Lifecycle** geht es um die Anwendung und Vertiefung des Wissens aller fünf Lifecycle-Module.

- Einführung in die Business- und Managementaufgaben des IT Service Managements
- Führung der Planung und Implementierung von IT Service Management
- Management strategischer Änderungen
- Risk Management
- Verständnis für organisatorische Herausforderungen
- Lifecycle Project Assessment
- Verständnis für Industrieleitfäden und -strategien

Schulungsmaterial:

Akkreditierte Schulungsunterlagen + Original OGC Buch

Dauer:

Ca. 2,5 - 3 Tage Unterricht je Modul
Zusätzlicher, eigeninitiativer Zeitaufwand von mehreren Stunden außerhalb der Unterrichtszeit erforderlich.

Prüfungen und Zertifikat:

Jeder Kurs schließt (bei Wunsch) mit einer 90 minütigen, aus 8 Szenarien bestehenden Multiple Choice Prüfung ab. Es gibt immer vier mögliche Antworten, die je nach Richtigkeit unterschiedlich gewertet werden. (5, 3, 1 und 0 Punkte) Es müssen mindestens 28 Punkte erreicht werden.

Es besteht die Möglichkeit, die Prüfung in englischer Sprache zu absolvieren.

Bei bestandener Prüfung erhalten Sie Ihr Zertifikat direkt von APMG.

Zusätzliche Informationen:

Für Spezialanforderungen an Seminar, Verpflegung und Prüfung (Seh – und Hörhilfen, Rollstuhlplatz, fremdsprachige Teilnehmer, besondere Essgewohnheiten), nehmen Sie bitte mit Ihrer Kundenbetreuung Kontakt auf. Wir werden gerne für Sie die passende Lösung finden.

Preis:

Gesamtpreis für Ausbildung im Lifecycle Stream:
6.999,- € zzgl. gesetzl. MwSt.

Die Module sind auch einzeln buchbar:
1.490,- € zzgl. gesetzlicher MwSt.



„Als unabhängiger Experte beschreitet alphaBit mit Ihnen den Weg zu einer modernen, dynamischen IT“

