

# ITIL® Expert

## Seminar

**2 x 7 Tage**

Preis: 3849,- Euro zzgl. MwSt je Block

Prüfung: 165,- Euro zzgl. MwSt

Prüfungsversicherung: 29,- Euro zzgl. MwSt



### Inhalte

- Implementierung von IT Service Management
- Bedeutung und Struktur des Service Lifecycle
- Service Management in der Praxis
- Grundprinzipien und Modelle nach ITIL®
- Umsetzung der ITIL® Prozesse und Funktionen
- Rollen und Verantwortlichkeiten
- Technologie und Architektur für eine reibungslose Implementierung
- Managing Across the Lifecycle
- Zusammenhänge zu anderen Frameworks, Standards und Methoden wie
  - ❖ ISO 9001 Standard für Qualitätsmanagement und KVP
  - ❖ ISO/IEC 20000 Standard für IT Service Management
  - ❖ ISO/IEC 27001 Standard für Informationssicherheit
  - ❖ COBIT® als anerkanntes Framework zur IT-Governance
  - ❖ PRINCE2® als weitverbreitete Projektmanagement Methode

# Der Service Lifecycle

- Service Strategie
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement



## IT Prozesse im Service Lifecycle

- **Service Strategie**
  - ❖ Strategisches Management für das Unternehmen
  - ❖ Business Relationship Management
  - ❖ Service Portfolio Management
  - ❖ Finanzmanagement
  - ❖ Demand Management
- **Service Design**
  - ❖ Service Level Management
  - ❖ Service Katalog Management
  - ❖ Kapazitätsmanagement
  - ❖ Verfügbarkeitsmanagement der Services (Availability)
  - ❖ Risikomanagement (IT Service Continuity)
  - ❖ Sicherheitsmanagement (Information Security)
  - ❖ Supplier Management (Zulieferer – Hersteller- Händler)
  - ❖ Design Koordination
- **Service Transition**
  - ❖ Change Management
  - ❖ Change Evaluierung
  - ❖ Projektmanagement und Rollout Planung (Transition Planning & Support)
  - ❖ Release & Deployment Management
  - ❖ Service Validierung und Testing
  - ❖ Service Asset und Configuration Management
  - ❖ Knowledge Management

- **Service Operation**

- ❖ Event Management
- ❖ Incident Management
- ❖ Problem Management
- ❖ Access Management
- ❖ Request Fulfillment Management



- **Continual Service Improvement (KVP)**

- ❖ Nachhaltige Verbesserung (7-Step Improvement)
- ❖ CSI Modell

## Funktionen des IT-Service Managements

- **Service Desk**

- ❖ Single Point of Contact
- ❖ Struktur und Aufbau

- **IT Operations Management**

- ❖ IT Control
- ❖ Facility Management für IT Systeme

- **Application Management**

- ❖ Softwareunterstützung für Anwender und Kunden
- ❖ Anwenderschulungen

- **Technical Manangement**

- ❖ IT System Spezialisten
- ❖ Dokumentation von Abläufen und Verfahren
- ❖ Weitergabe von Fachwissen und Beratende Funktionen
- ❖ Unterstützung der IT Infrastruktur im Besonderen

## Vorbereitung zur Prüfung

Die Lernkontrolle für eine optimale Vorbereitung zur Prüfung findet nach jeder Lerneinheit anhand von Beispielfragen oder in praktischen Übungen statt.



Wir versichern Ihnen aufgrund unserer Erfahrung und der hervorragenden Ergebnissen unserer Kandidaten, daß wir Ihnen fast jede Nervosität und Prüfungsangst nehmen können.

Sie werden bei iXPERiA sicher und gut für das Examen vorbereitet sein!

Möchten Sie dennoch eine Bestehensgarantie, dann können wir diese ebenfalls anbieten. Bei Nicht-Bestehen können Sie den gesamten Kurs und die Prüfung innerhalb eines Jahres kostenfrei wiederholen, sofern Sie unsere Prüfungsversicherung gebucht haben.

## Zeitraahmen

2 Kursblöcke von jeweils 7 Tagen  
Samstag (Anreisetag) bis Sonntag (Abreisetag)

## Copyright

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited.