

ITIL® - ÜBERBLICK FÜR DAS MANAGEMENT

Dauer: 1 Tag

Nr.: 2311

Durchführungsart: Präsenztraining

Preis: 690€ netto / 821,10 € inkl. 19 % MwSt.

Zielgruppe: IT-Führungskräfte, IT-Leiter, IT-Manager, Service Manager, Projektleiter.

Schulungsmethode: Vortrag, Diskussion, Erfahrungsaustausch.

Voraussetzungen: Kenntnisse über IT Services und Business-Prozesse.

In diesem Seminar erhalten Sie einen kompakten und praxisbezogenen Einblick in Inhalt und Zielsetzung von IT Service Management nach ITIL®. Die Funktionen und Prozesse des IT Service Management und der IT-Infrastruktur werden vorgestellt und deren Bedeutung für eine methodische und systematische Vorgehensweise in Bezug auf IT Service erläutert. Nach dem Seminar kennen Sie die wesentlichen Begriffe der ITIL®-Terminologie und die Rollen, die im Rahmen der Entwicklung, Implementierung und Anwendung von IT-Service-Management-Prozessen von Bedeutung sind. Einsatzbereiche und mit der Einführung verbundene Vorteile werden Ihnen vorgestellt.

Programm

Warum IT Service Management?:

Qualität und Quantität des IT Service - IT als optimale Unterstützung der Geschäftsprozesse zur Erreichung der Unternehmensziele - Erstellen von Leitlinien für die Entscheidungsfindung - Gewinnen von Kennzahlen für die Leistungserbringung - Optimaler Einsatz der Ressourcen - Definition der Rollen und Verantwortlichkeiten - Kunden- und Serviceorientierung statt Technikorientierung - Aufbau einer Service-Kultur im Unternehmen

IT Infrastructure Library (ITIL®):

ITIL® dokumentiert die "Best Practices" für die Unterstützung und die Bereitstellung von IT Services - Weltweiter "De-facto-Standard" - Herstellerunabhängiges Regelwerk nach OGC - ITIL® als Prozessmodell für qualitätsorientierte IT Services - Anleitung zur Planung, Erbringung und Unterstützung von hochwertigen IT-Dienstleistungen - Kostenreduzierung durch transparente Prozesse - Durchgängige und konsistente Arbeitsabläufe - Einheitliche Begriffswelt - Verbesserte Kommunikationsstrukturen - Abdeckung aller Funktionsbereiche - Unterstützung für die Einführung von IT Service Management

Service-Strategie:

Strategische Bedeutung des Service Managements - Generierung von Mehrwert durch Services - Service-Strategie: Markt-Definition, Angebote, Assets - Service-Ökonomie: Financial Management, ROI, Service Portfolio Management - Strategie und Organisation: Entwicklung, Design, Kultur - Technology: Automation, Interfaces, Tools

Der Service Life Cycle:

Vom ITIL Framework zu einem ganzheitlichen Modell - Service Strategy - Service Design - Service Transition - Service Operation - Continual Service Improvement

Hinweis

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited.

Termine und Orte - Nr.: 2311

Stuttgart

22 Jul - 22 Jul 2019

Hamburg

08 Nov - 08 Nov 2019

Online Anmeldung:

Kundenservice | Tel. 0711 62010 100 | Fax: 0711 62010 267 | seminaranmeldung@integrata.de

<https://www.integrata.de/2311>

19/06/2019