

ITIL® MANAGING ACROSS THE LIFECYCLE

Dauer: 5 Tage

Nr.: 2413

Durchführungsart: Lehrgang

Preis: 2.090€ netto / 2.487,10 € inkl. 19 % MwSt.

Zielgruppe: IT-Leiter, Senior IT-Manager, IT-Manager, Kontroll- und Aufsichtspersonal, IT-Spezialisten, IT-Produktionspersonal, IT-Qualitätsmanager, Projektleiter, Service Manager.

Schulungsmethode: Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, Übungen.

Voraussetzungen: ITIL® Foundation v3/2011 Zertifikat bzw. ITIL® Foundation v2 Zertifikat und ITIL® Foundation v3 Bridge Zertifikat (2 Credit Points). Nachweis über mindestens 15 Credit Points aus dem Lifecycle bzw. Capability Qualifizierungsschema (insgesamt 17 Credit Points).

Nach diesem Seminar sind Sie mit dem Management des ITSM Lifecycle vertraut. Praktische Übungen und Fallbeispiele ermöglichen Ihnen, das Erlernte in die Praxis umzusetzen. Darüber hinaus werden Sie intensiv auf die ITIL®-Prüfung vorbereitet. Am letzten Seminartag findet die Zertifizierungsprüfung statt.

Weitere Informationen zu ITIL® und unserem ITIL® Angebot finden Sie unter: [ITIL-Zertifizierung](#)
Dieses Seminar ist Teil des Qualifizierungsplans [ITIL® Zertifizierung](#).



Programm

Einführung in IT Service Management Business und Problemstellungen:

Offener und geschlossener Kreislauf - Überwachungs-/Steuerungskreislauf - Nutzen und Mehrwert

Management von strategischen Veränderungen:

Wertschöpfung - Kritische Erfolgsbestandteile - Business Case - Materieller und immaterieller Geschäftsnutzen - Wertsteigerung - IT und Businessausrichtung durch Demand Management, Service Portfolios und Service Catalogues

Risikomanagement:

Risiken innerhalb der IT und Business Beziehung - Modelle zum Bewerten, Analysieren und Identifizieren von Risiken - Management von Risiken in den Bereichen Service Provider, Verträge, Design, Operation und Markt - Spezifische kritische Erfolgsfaktoren

Planung und Implementierung:

Qualitätszyklus nach Deming - IT Service Management Strategie - Leiten, Kontrollieren und Bewerten von Unternehmenszielen - Kommunikation, Koordination und Kontrolle bei der Umsetzung von IT Service Management

Organisatorische Herausforderungen:

Organisatorische Reife und Organisationsstruktur - Governance-Modelle - Gleichgewicht in Service Operation - Organisatorischer Wandel

Service Assessment:

Messungen, Metriken und Überwachung - Wert des Benchmarking - Service Portfolio Assessments und Korrekturmaßnahmen

Industrie-Standards und Tool-Strategien:

COBIT - ISO/IEC 20000 - CMMI - Balanced Scorecard - Quality Management - OSI Framework - Annuität - Reifegradmodell für Service Management Prozesse - Six Sigma - Projektmanagement - Management Governance Framework - TQM - Tool-Strategien

Prüfungsvorbereitung:

Hinweis

Die Prüfungsgebühr in Höhe von EUR 250,- zzgl. gesetzlicher MwSt. ist im Seminarpreis nicht enthalten und wird gesondert in Rechnung gestellt. Die Examensgebühr ist vorbehaltlich einer Preisänderung durch Axelos gültig.

Mit der erfolgreichen Zertifizierung erhalten Sie 5 Credit Points für ITIL® Expert.

Szenariobasierte Multiple-Choice Prüfung mit 10 Fragen, welche in 120 Minuten beantwortet werden müssen. Nicht-Muttersprachler erhalten zusätzlich 30 Minuten Zeit und können ein Wörterbuch benutzen. Weitere Hilfsmittel sind nicht gestattet. Die Prüfung gilt als bestanden, wenn Sie mindestens 35 von möglichen 50 Wertungspunkten (70 %) erreichen.

Das Seminar wird von akkreditierten Trainern durchgeführt.

ITIL® - "ITIL® is a registered Trade Mark of AXELOS Limited. All rights reserved."

