

ITIL® Qualifizierung 2018

Unser Know-how für Sie im Überblick



Inhalt

Das ITIL® Qualifizierungsangebot	4
ITIL® Management Training.....	5
Lernen Sie ITIL® im E-Learning Format kennen!	6
Das ITIL® Zertifizierungsschema.....	8
ITIL® Expert	9
ITIL® Terminplaner 2018.....	10
ITIL® Expert Kompakttraining.....	12
ITIL® Foundation.....	13
Der Lifecycle Stream.....	14
Lifecycle Module	15
Der Capability Stream	16
Capability Module	17
ITIL® Managing Across the Lifecycle Certification.....	18



ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

Das ITIL® Qualifizierungsangebot

Umfassender Service – Ganzheitliches Lernen

Das ITIL® Qualifizierungsschema stellt hohe Anforderungen an Konzeption und Umsetzung der einzelnen Trainingsbausteine:

Das vermittelte Know-how soll systematisch ausgewogen und umfassend sein. Zudem sollen Erfahrungen aus der betrieblichen Praxis der Teilnehmer in die Wissensvermittlung integriert werden.

Die IT Infrastructure Library (ITIL) hat sich in den vergangenen Jahren bei deutschen Unternehmen als Grundlage für das IT-Servicemanagement etabliert. Sie schafft eine gemeinsame Kommunikationsbasis für IT-Dienstleistungen und macht es IT-Teams leichter, das Zusammenspiel interner und externer Services zu managen.

Der ITIL® Beratungsansatz von Integrata trägt mit überdurchschnittlichen Erfolgsquoten und sehr guten Trainerbewertungen wesentlich zum Erfolg und der Verbreitung von ITIL® bei. Mit der Erfahrung aus zahlreichen nationalen wie internationalen ITIL® Trainingsprojekten unterstützen wir unsere Kunden bei der Qualifizierung und Zertifizierung ihrer Mitarbeiter. Hierfür bieten wir offene Seminare in unseren Geschäftsstellen ebenso an, wie bedarfsorientierte Inhouse-Schulungen.

Gemeinsam mit Ihnen durchlaufen wir alle wichtigen Phasen des Veränderungsprozesses und schaffen dabei die wesentlichen Voraussetzungen für den effizienten Einsatz der ITIL-Werkzeuge in Ihrer Organisation.

Mit dem ITIL® Qualifizierungsschema von Integrata können Sie Ihr Zertifizierungsziel selbst bestimmen. Unterschiedliche Seminar-Kombinationen bieten Ihnen einen fundierten Mix aus theoretischen Lernsequenzen und praxisbezogenen Fallbeispielen, die Sie selbst mitgestalten können. So werden Sie bestmöglich auf Ihre erfolgreiche Zertifizierung vorbereitet.

**Sie wünschen sich die bestmögliche Qualität für Ihre Qualifizierung.
Bei Integrata erhalten Sie diese – garantiert!**

Ihr Ansprechpartner für
ITIL® Qualifizierung

Integrata AG

Enis Akmut
Zettachring 4
70567 Stuttgart

Tel.: +49 711 62010 - 249
E-Mail: enis.akmut@integrata.de

ITIL® Management Training

Zielorientierte Vorarbeit für Ihren Erfolg

Um wettbewerbsfähiger zu bleiben, muss eine immer größere Anzahl an Projekten in kürzester Zeit mit weniger Mitteln realisiert werden. Gleichzeitig steigen stetig die gesetzlichen Anforderungen an Unternehmen und an die IT. Das betrifft auch das IT Service Management.

Für Ihre Organisation ist es unabdingbar, dass die einzelnen Bereiche reaktions-schnell und flexibel auf neue Anforderungen reagieren können, ohne dabei an Wirtschaftlichkeit oder Effizienz zu sparen. ITIL® unterstützt Sie als international anerkannter Standard für Best-Practices im IT Service Management bei diesem Vorhaben. In unserem ITIL® Management Training liefern wir Ihnen einen umfassenden Einblick in elementare Phasen und Abläufe. Wir zeigen Ihnen, wie ITIL® Ihre interne Aufstellung optimiert, um den wechselnden Herausforderungen an Ihre Organisation ideal zu begegnen.

Ziel des Seminars ist es, Ihnen einen umfassenden, wirklichkeitsnahen Überblick zu verschaffen. Sie lernen Inhalt und Methodik des IT Service Managements

nach ITIL® kennen. Hierfür vermitteln wir Ihnen den Zugang und das Verständnis für die Bedeutung und Funktion der einzelnen Elemente in der IT-Infrastruktur. Das Seminar erläutert wichtige Kernbegriffe der ITIL®-Terminologie und Funktionen der jeweiligen IT Service Management Prozesse. Daneben werden die Vorteile der Einführung von ITIL® vorgestellt.

ITIL® – Überblick für
das Management

Seminar-Nr. **02311**

Dauer: **1 Tag**

www.integrata.de/2311



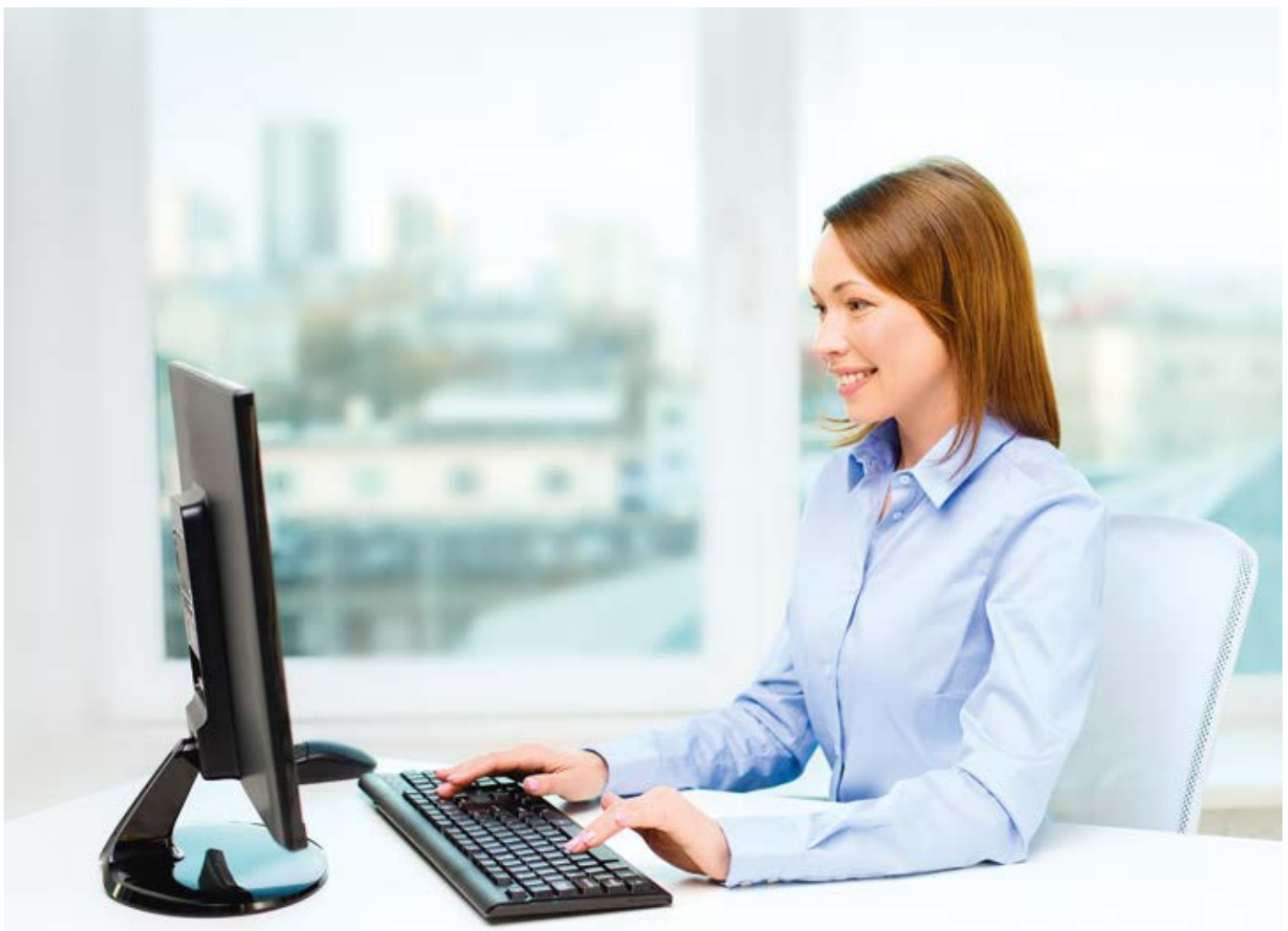
Lernen Sie ITIL® im E-Learning Format kennen! Wie eine Restoranteröffnung das Verständnis für IT-Prozesse steigert

ITIL® hilft Ihnen, Ihre IT-Services zielgerichtet und kundenorientiert in Ihrem Unternehmen einzusetzen. Diese bewährte Sammlung von „Best-Practice-Methoden“ führt effiziente und zweckmäßige Verfahrensweisen zur Erbringung von IT-Services in einer Reihe von Publikationen zusammen.

Für die Auseinandersetzung mit ITIL® ist ein modernes Lernmanagement hilfreich. Es bietet den Mitarbeitern eine erste Einführung in die Thematik und die Möglichkeiten. Mit unserem neu entwickelten E-Learning werden Ihre Mitarbeiter beim selbstverantwortlichen Lernprozess unterstützt und können auf diese Weise anschaulich und flexibel das notwendige Wissen über ITIL® erwerben.

E-Learning Formate bieten neben der Möglichkeit des selbstgesteuerten Lernens auch Vorteile im Hinblick auf die Lernvermittlung. Die Integrata AG nutzt dabei Visualisierung, Ton und Animation für eine leichte und spielerische Aneignung der Merkmale von ITIL®.

Mit der animierten Hauptfigur Mike Garlic führt das ITIL® E-Learning von Integrata den Anwender am Beispiel eines Restaurantbetriebs in die Prozesse eines ITIL® Service Lifecycle ein. Einprägsam und lebendig erklärt Mike alle fünf Phasen von der Idee bis zur Eröffnung: Service Strategy; Service Design; Service Transition; Service Operation und Continual Service Improvement. Das E-Learning vermittelt dem Lernenden auf diese Weise einen praxisnahen Einblick in die Servicequalität der Dienste. Es regt darüber hinaus an, über die Verantwortlichkeiten und Abläufe im eigenen Unternehmen nachzudenken.



Ihr Nutzen als Mitarbeiter

Das ITIL® WBT ...

- bietet Überblickwissen unabhängig Ihres Arbeitsbereichs
- ist für alle Mitarbeiter verständlich
- gibt ein Verständnis für die Notwendigkeit der ITIL® Prozesse in Unternehmen
- begründet verständlich die Notwendigkeit der Standardisierung von IT-Prozessen

Ihr Nutzen als Unternehmen

Das ITIL® WBT ...

- hilft Vorbehalte gegenüber der internen IT zu senken
- steigert das Commitment für neue Prozesse im Unternehmen
- führt zu Reibungsverlusten und effizienteren Abläufen
- gibt Ihren Mitarbeitern das Gefühl in Veränderungsprozesse integriert und mitgenommen zu werden

Zielgruppe

Das WBT ist für alle Mitarbeiter im Unternehmen geeignet, die Prozesse in der IT verstehen wollen.

Voraussetzungen

Es werden keine besonderen Kenntnisse vorausgesetzt.

Verfügbare Sprachen

Deutsch, Englisch, Französisch

Demo

Einen Demozugang erhalten Sie auf Anforderung.

Format

Html5, Flash



ITIL® Servicemanagement Szenerie



Das ITIL® Lifecycle Modell

Die Lernziele im Überblick

Nach der erfolgreichen Bearbeitung des E-Learning Moduls kennen die Lerner:

- Die 5 Phasen der ITIL® Service Lifecycle & ITIL® Leistungs-Indikatoren
- Das Service Design Package mit allen Aspekten eines Services für jede Phase des Lebenszyklus
- Die Ziele der Service Strategy, USP, Marktraum, etc.
- Financial Management & Service Portfolio Management
- Für Anpassungen: Service Transition
- Service Operation, Incident und Problem Management für einen störungsfreien Ablauf
- Das Continual Service Improvement (CSI), welches kontinuierliche Verbesserungen bei den Prozessen und Services begleitet
- Für die Qualitätsverbesserung: den Deming Cycle, der auch als Plan-Do-Check-Act (PDCA) bezeichnet wird
- Das CSI Modell, welches das PDCA Modell in Handlungsschritte überführt

Optionale Leistungen

- Die Anpassung an das Corporate Design
- Die Entwicklung spezifischen Contents

Lizenzmodelle

- LMS Hosting über Integrata. Moderne und strukturierte virtuelle Lernräume. Hohe Qualität im Hosting: Höchster Datenschutz, Serverstandort Deutschland. Auch mit eigener Landing Page in Ihrem CI
- Oder auf Ihrem LMS via X-Domain (Sicherheitseinstellung nach Europäischem Sicherheitsstandard)

Das ITIL® Zertifizierungsschema

Von Grund auf solide qualifiziert

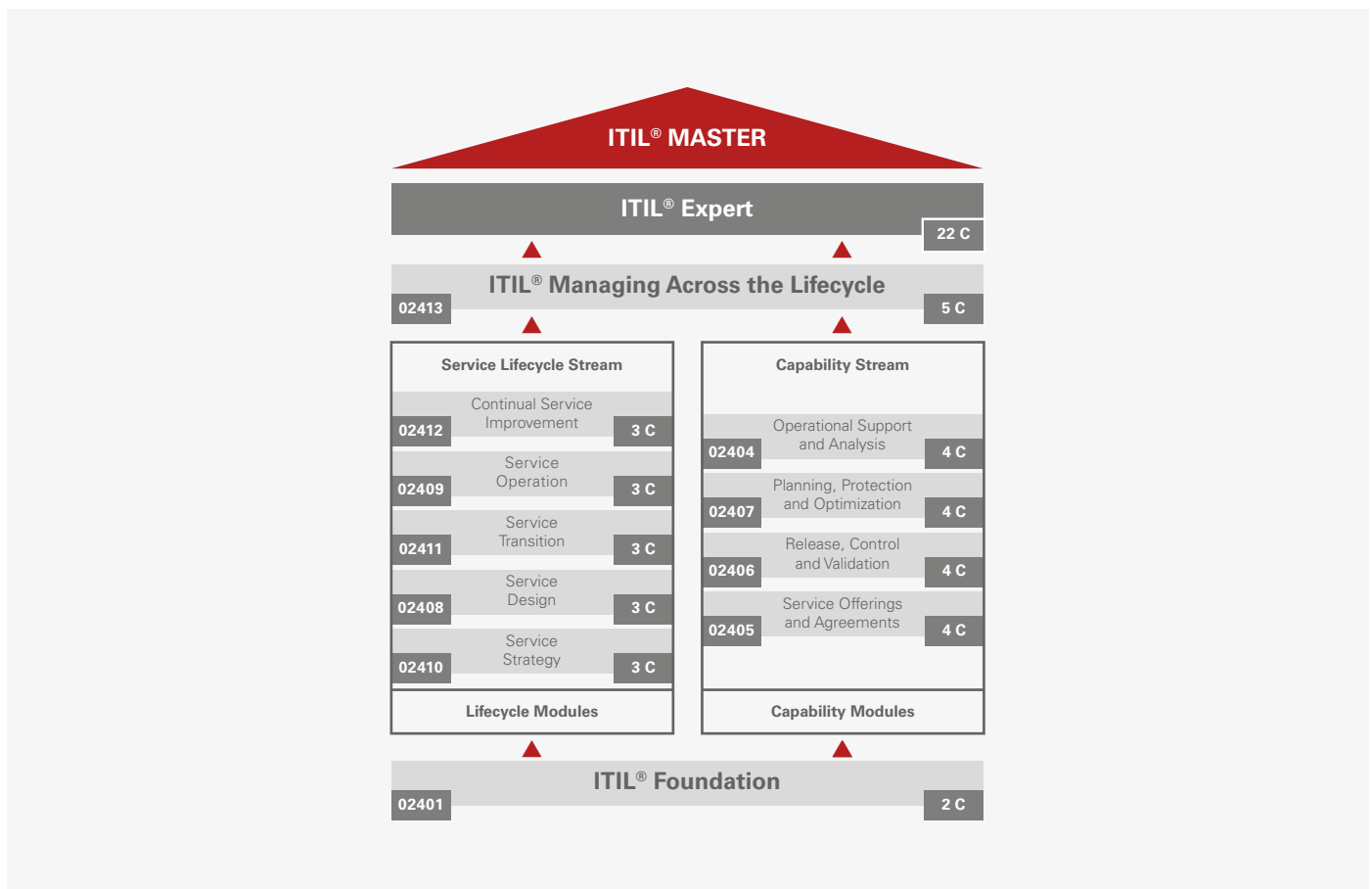
Das ITIL® Zertifizierungsschema verläuft nach einem Credit-System. So weiß jeder Teilnehmer jederzeit genau, auf welchem Stand er sich befindet. Denn nach dem Besuch eines jeweiligen Seminars plus bestandener Prüfung erhält dieser ein offizielles Zertifikat und die entsprechenden Credits für erfolgreiche Teilnahme gutgeschrieben.

Die Grafik veranschaulicht, dass für den zweithöchsten Rang, den ITIL®-Expert, 22 Credits verdient sein müssen. Die dorthin führenden Trainings decken das gesamte Spektrum von ITIL® Best Practices wie folgt ab:

Der Weg zum Expert

- Neueinsteiger können von der ITIL® Foundation aus einen von zwei möglichen Zertifizierungswegen wählen: den Lifecycle Stream oder den Capability Stream.
- Ersterer beinhaltet die fünf neuen ITIL®-Bücher, wobei jedes zugehörige Seminar im Wert von 3 Credits mit einer Prüfung abschließt.

- Die vier Seminare des Capability Streams erzielen je 4 Credits und behandeln diverse zusammenhängende Prozesse und Phasen.
- Das letzte Seminar vor dem Expert ist auf beiden Wegen gleich. Es fasst für 5 Credits alle ITIL® Lifecycle Themen zusammen und sichert so die einheitliche Wissensbasis aller ITIL®-Experts.



ITIL® Expert

Umfassende Kenntnisse mit Nachweis

Mit dem Zertifikat zum ITIL® Expert werden Ihnen umfassende Kenntnisse im IT-Service ausgewiesen.

Als ITIL® Expert weisen Sie nicht nur eine umfangreiche Ausbildung samt Zertifizierungen vor, sondern ebenso eine große Fülle anwendbaren Wissens über den ITIL® Service Lifecycle.

Das Qualifizierungsmodell ist so konzipiert, dass es genug Spielraum für individuelle Vorstellungen und berufliche Schwerpunkte lässt. Das heißt, es ist möglich, unter den verschiedenen Seminaren und Zertifizierungen je nach Kenntnisschwerpunkt und beruflicher Anforderung zu wählen.

Die Voraussetzung ist ein ITIL® Foundation Zertifikat oder ein v2-v3-Bridge Zertifikat. Zusätzlich benötigen Sie insgesamt 22 Credits aus dem ITIL® Intermediate Level oder in Kombination mit früheren ITIL® Zertifizierungen.



ITIL® Terminplaner 2018

Jahresübersicht

Seminar-Nr.	Titel	Dauer	Januar	Februar	Februar	April
2401	ITIL® Foundation	3	Düsseldorf 03.01. - 05.01. Berlin 10.01. - 12.01. Stuttgart 17.01. - 19.01. Köln 31.01. - 02.02.	Hamburg 07.02. - 09.02. Frankfurt 14.02. - 16.02. Münster 21.02. - 23.02. München 28.02. - 02.03.	Hamburg 07.02. - 09.02. Frankfurt 14.02. - 16.02. Münster 21.02. - 23.02. München 28.02. - 02.03.	München 04.04. - 06.04. Köln 11.04. - 13.04. Hamburg 23.04. - 25.04.
2421	ITIL® Foundation Course Instructor-Led Course	3	München 17.01. - 19.01.			
2404	ITIL® Operational Support and Analysis	5	Düsseldorf 29.01. - 2.02.			München 09.04. - 13.04.
2405	ITIL® Service Offerings and Agreements	5		Hamburg 19.02. - 23.02.	Hamburg 19.02. - 23.02.	Stuttgart 16.04. - 20.04.
2406	ITIL® Release, Control and Validation	5	Düsseldorf 15.01. - 19.01.			Berlin 23.04. - 27.04.
2407	ITIL® Planning, Protection and Optimization	5		Stuttgart 12.02. - 16.02.	Stuttgart 12.02. - 16.02.	
2408	ITIL® Service Design	3	Stuttgart 10.01. - 12.01.			
2409	ITIL® Service Operation	3	Frankfurt 08.01. - 10.01.			Hamburg 09.04. - 11.04.
2410	ITIL® Service Strategy	3	Köln 15.01. - 17.01.			
2411	ITIL® Service Transition	3		Düsseldorf 26.02. - 28.02.	Düsseldorf 26.02. - 28.02.	Frankfurt 16.04. - 18.04.
2412	ITIL® Continual Service Improvement	3		Frankfurt 05.02. - 07.02.	Frankfurt 05.02. - 07.02.	Hamburg 18.04. - 20.04.
2413	ITIL® Managing Across the Lifecycle	5		Stuttgart 26.02. - 02.03.	Stuttgart 26.02. - 02.03.	
2414	Kompakttraining ITIL® Service Strategy und Service Design	5		München 26.02. - 02.03.	München 26.02. - 02.03.	
2415	Kompakttraining ITIL® Service Transi- tion und Service Operation	5				München 09.04. - 13.04.
2416	Kompakttraining ITIL® Continual Ser- vice Improvement und Managing Across the Lifecycle	5				
2417	Kompakttraining ITIL® Expert	5		München 26.02. - 02.03.	München 26.02. - 02.03.	München 09.04. - 13.04.

Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Frankfurt 02.05. - 04.05.	Stuttgart 04.06. - 06.06.	Berlin 04.07. - 06.07.	Stuttgart 06.08. - 08.08.	Düsseldorf 05.09. - 07.09.	Münster 08.10. - 10.10.	Köln 05.11. - 07.11.	Hamburg 03.12. - 05.12.
Münster 07.05. - 09.05.	Nürnberg 11.06. - 13.06.	Frankfurt 16.07. - 18.07.	Hamburg 15.08. - 17.08.	Berlin 17.09. - 19.09.	Frankfurt 17.10. - 19.10.	Stuttgart 14.11. - 16.11.	Düsseldorf 10.12. - 12.12.
Berlin 16.05. - 18.05.	Düsseldorf 20.06. - 22.06.	Köln 25.07. - 27.07.	München 27.08. - 29.08.	Ravensburg 26.09. - 28.09.	Hannover 29.10. - 31.10.		München 17.12. - 19.12.
Köln 28.05. - 30.05.	München: 25.06. - 27.06.						
Frankfurt 14.05. - 16.05.				Hamburg 26.09. - 28.09.		Köln 28.11. - 30.11.	
		Köln 09.07. - 13.07.				Berlin 19.11. - 23.11.	
		Münster 16.07. - 20.07.				Frankfurt 26.11. - 30.11.	
		München 30.07. - 03.08.			Köln 22.10. - 26.10.		
Hamburg 28.05. - 01.06.			Frankfurt 06.08. - 10.08.			Düsseldorf 19.11. - 23.11.	
	Köln 11.06. - 13.06.			Hamburg 10.09. - 12.09.		Frankfurt 28.11. - 30.11.	
		Köln 02.07. - 04.07.					Stuttgart 3.12. - 05.12.
		Hamburg 18.07. - 20.07.			Frankfurt 17.10. - 19.10.		
	München 20.06. - 22.06.		Hamburg 08.08. - 10.08.		Stuttgart 10.10. - 12.10.		Köln 10.12. - 12.12.
			Stuttgart 29.08. - 31.08.			Köln 19.11. - 21.11.	
	Hamburg 11.06. - 15.06.					Köln 12.11. - 16.11.	
		Berlin 09.07. - 13.07.			Düsseldorf 15.10. - 19.10.		
			Berlin 13.08. - 17.08.			Düsseldorf 12.11. - 16.11.	
München 14.05. - 18.05.				Berlin 10.09. - 14.09.			Düsseldorf 10.12. - 14.12.
München 14.05. - 18.05.		Berlin 09.07. - 13.07.	Berlin 13.08. - 17.08.	Berlin 10.09. - 14.09.	Düsseldorf 15.10. - 19.10.	Düsseldorf 12.11. - 16.11.	Düsseldorf 10.12. - 14.12.

ITIL® Expert Kompakttraining

Der kurze Weg zum ITIL® Expert

Das ITIL® Expert Kompakttraining vermittelt Ihnen die Inhalte Service Strategie, Service Design, Service Transition, Service Operation und Continual Service Improvement. Praktische Übungen und Fallbeispiele erleichtern dabei den praktischen Zugang. Darüber hinaus werden Sie intensiv auf die sechs ITIL®-Expert Prüfungen vorbereitet.

Kompakttraining ITIL® Service Strategy und Service Design

Seminar-Nr. **02414**

Dauer: **5 Tage**

6 Credits

www.integrata.de/2414

Dieses Kompakttraining vermittelt die Inhalte, die in den Büchern Service Strategie und Service Design beschrieben werden. Darüber hinaus werden Sie intensiv auf die beiden ITIL® Prüfungen Service Strategy und Service Design vorbereitet.

Kompakttraining ITIL® Service Transition und Service Operation

Seminar-Nr. **02415**

Dauer: **5 Tage**

6 Credits

www.integrata.de/2415

Nach diesem Kompakttraining kennen Sie die Inhalte, die in den Büchern Service Transition und Service Operation beschrieben werden. Vorbereitung auf die beiden ITIL® Prüfungen Service Transition und Service Operation.

Kompakttraining ITIL® Continual Service Improvement und Managing Across the Lifecycle

Seminar-Nr. **02416**

Dauer: **5 Tage**

8 Credits

www.integrata.de/2416

Nach diesem Kompakttraining kennen Sie die Inhalte, die in dem Buch Continual Service Improvement beschrieben werden. Managing Across the Lifecycle fasst alle fünf Bücher zusammen. Vorbereitung auf die ITIL® Prüfungen Continual Service Improvement und Managing Across the Lifecycle.

Kompakttraining ITIL® Expert

Seminar-Nr. **02417**

Dauer: **3x5 Tage**

20 Credits

www.integrata.de/2417

Alle drei Kompakttrainings als Gesamtpaket

Block 1:

Service Strategie -

Service Design

Block 2:

Service Transition -

Service Operation

Block 3:

Continual Service Improvement -

Managing Across the Lifecycle

ITIL® Foundation

Die Basis für Ihre ITIL® Qualifizierung

Neue Prozesse bedeuten für Organisationen immer eine nachhaltige Veränderung. Damit diese schlüssig und für alle Beteiligten nachvollziehbar ist, wollen wir Ihren Mitarbeitern ein grundsätzliches Verständnis dafür vermitteln, wie ITIL® zu einer Verbesserung der IT Service Management Qualität beitragen kann. Hier setzt unsere ITIL® Foundation Schulung ein. In ihr wird das nötige Grundwissen vermittelt, auf welchem die Umsetzung der ITIL® Prozesse aufbauen kann.

In unserem ITIL® Foundation Seminar werden grundlegende Prozesse und Begrifflichkeiten der ITIL® Prozesse erläutert. Den Teilnehmern wird der Zusammenhang der einzelnen Lifecycle Prozesse vermittelt sowie die Relationen zwischen den einzelnen Phasen, deren Umsetzung und Nutzen in der Service Management Praxis.

Die Zielgruppe stellen sowohl alle Mitarbeiter der entsprechenden Fachabteilung dar, als auch z.B externe IT-Professionals, sofern diese direkt an den neuen ITIL® Prozessen mitwirken.

Seminarziel ist die sichere Kenntnis des ITIL® Grundwissens in der Theorie. Dieses benötigen die Teilnehmer für die folgende offizielle Foundation Prüfung. Inhaltlich vermittelt das Seminar die Funktionen des IT Service Managements und der IT-Infrastruktur. Erläutert werden ihre Rollen hinsichtlich einer methodischen Vorgehensweise innerhalb der IT-Services.

Nach Abschluss des Seminars sollen den Teilnehmern die wesentliche Terminologie der ITIL® sowie die inhaltlichen Vorgehensweisen innerhalb der Entwicklung, Implementierung und Anwendung von IT

Service Management Prozessen geläufig sein. Zusätzlich wird der Nutzen in möglichen Einsatzbereichen vorgestellt und erläutert.

ITIL® Foundation

Seminar-Nr. **02401** Dauer: **3 Tage**

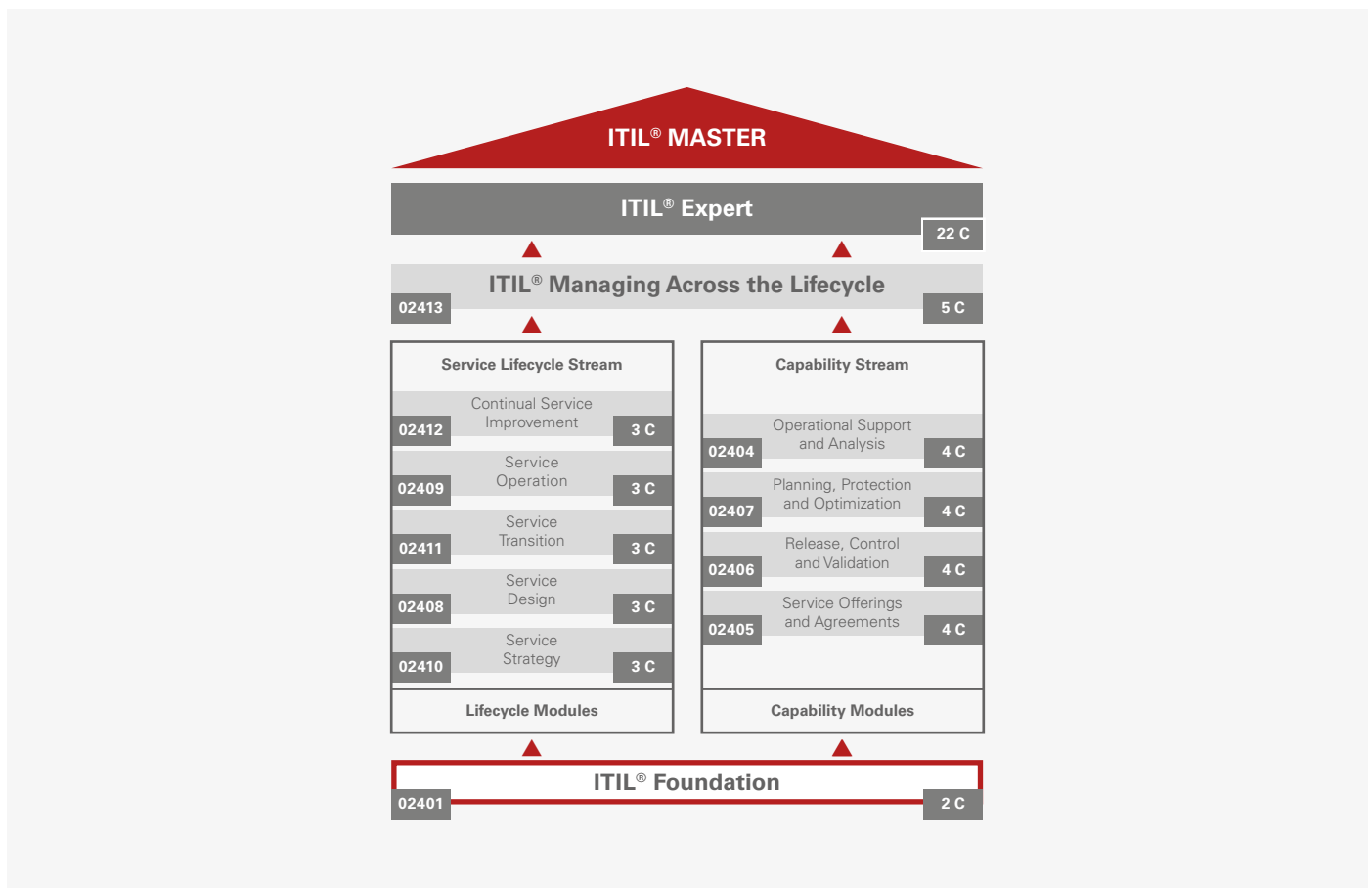
2 Credits
www.integrata.de/2401

Dieses Seminar ist auch in englischer Sprache verfügbar

ITIL® Foundation Course

Seminar-Nr. **02421** Dauer: **3 Tage**

2 Credits
www.integrata.de/2421



Der Lifecycle Stream Mit ausführlichem Wissen zum ITIL® Experten

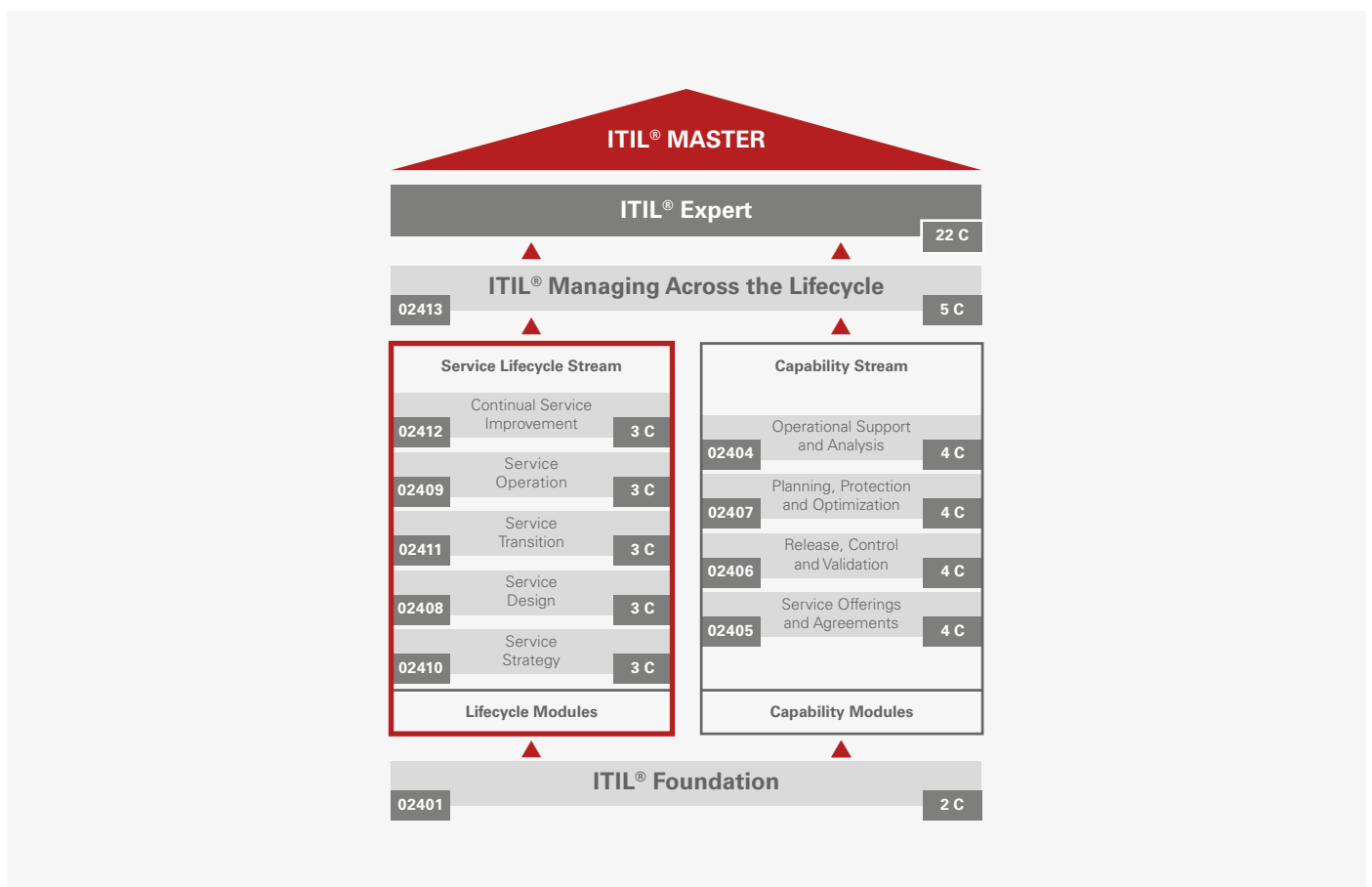
Der ITIL® Lifecycle Stream beinhaltet fünf Zertifizierungen, welche auf den fünf ITIL® Büchern basieren. Jedes Buch beschränkt sich auf ein Thema. Der Lifecycle Stream ist eine der beiden Möglichkeiten, den ITIL® Expert zu erlangen.

Die fünf zu behandelnden Themen des Streams lauten: "Service Strategy", "Service Design", "Service Transition", "Service Operation" und "Continual Service Improvement". Die einzelnen Module bestehen aus je fünf Segmenten und sind gegliedert in die Einführung in den Service Lifecycle, die Prinzipien, die Prozesse, die Funktionen und die Aktivitäten. Das Hauptaugenmerk der Seminare liegt darauf, gelerntes Wissen in angewandtes Wissen zu transformieren.

Als Zielgruppe für die Lifecycle Module eignen sich Führungskräfte und Teamleiter. Wir empfehlen die Seminarreihe aber auch Mitarbeitern, für die das Management spezieller ITIL® Arbeitsgebiete eine wichtige Rolle spielt, um genaue Kenntnisse aller Lifecycle Phasen zu erlangen.

Als Voraussetzung gelten ein ITIL® Foundation Zertifikat oder v2-v3 Bridge Zertifikat und mindestens zwei Jahre Erfahrung in der IT.

In den Zertifizierungsprüfungen werden acht Multiple Choice Fragen mit je vier Antwortmöglichkeiten gestellt. Die Fragen beziehen sich auf mögliche Detail-Szenarien einer typischen Geschäftssituation oder aus dem Bereich des Service Managements. Bewertet wird nicht lediglich die Korrektheit, sondern die Genauigkeit der Antworten. Es gilt die optimale Lösung zu finden. Bestanden hat jedes Ergebnis ab 70% Genauigkeit. Das entspricht mindestens 28 von möglichen 40 Punkten. Für die Prüfung werden 90 Minuten angesetzt.



Lifecycle Module

Das Integrata Seminarangebot

ITIL® Service Strategy

Seminar-Nr. **02410**

Dauer: **3 Tage**

3 Credits

www.integrata.de/2410

In diesem Seminar werden die Inhalte des Buches „Service Strategie“ behandelt. Dazu zählen Themen wie das Definieren von Services und Märkten, das Ermitteln von Business Potenzialen, das Finanzmanagement, das Service Portfolio Manage-

ment sowie die Einschätzung darüber, welche Auswirkungen die entwickelten Strategien auf die einzelnen Elemente des Service Lifecycle haben.

ITIL® Service Design

Seminar-Nr. **02408**

Dauer: **3 Tage**

3 Credits

www.integrata.de/2408

Nach diesem Seminar kennen Sie die Service Design Prinzipien und den Aufbau von Services. Desweiteren werden die Prozesse Service Catalogue Management, Service Level Management, Capacity Management, Availability Manage-

ment, IT Service Continuity Management, Information Security Management sowie Supplier Management besprochen.

ITIL® Service Transition

Seminar-Nr. **02411**

Dauer: **3 Tage**

3 Credits

www.integrata.de/2411

Sie lernen Service Transition als Methode kennen und wissen, wie Service Transition im Service Lifecycle positioniert ist. Die Prozesse Planung und Support, Change Management, Service Asset und Configuration Management, Release

und Deployment Management, Service Validation und Testing, Evaluation sowie Knowledge Management werden ausführlich besprochen.

ITIL® Service Operation

Seminar-Nr. **02409**

Dauer: **3 Tage**

3 Credits

www.integrata.de/2409

Nach diesem Seminar kennen Sie die Prozesse Event, Incident, Problem und Access Management und Request Fulfillment, die im Buch „Service Operation“ beschrieben werden. Die allgemeinen Aktivitäten, die Implementierung und

eingesetzten Technologien sind Ihnen bekannt.

ITIL® Continual Service Improvement

Seminar-Nr. **02412**

Dauer: **3 Tage**

3 Credits

www.integrata.de/2412

In diesem Seminar lernen Sie die Phase Continual Service Improvement kennen. Sie lernen den 7-Step Improvement Prozess sowie die Prozesse Service Measurement und Service Reporting kennen. Diskutiert werden auch Themen

wie Business Questions oder Return on Investment für CSI. Die Methoden und Techniken zum Erstellen von Gap-Analysen, Benchmarking, Balanced Scorecard, SWOT-Analysen, Risiko Management u.a. werden besprochen.

Der Capability Stream

Know-how und Praxis für das Service Management

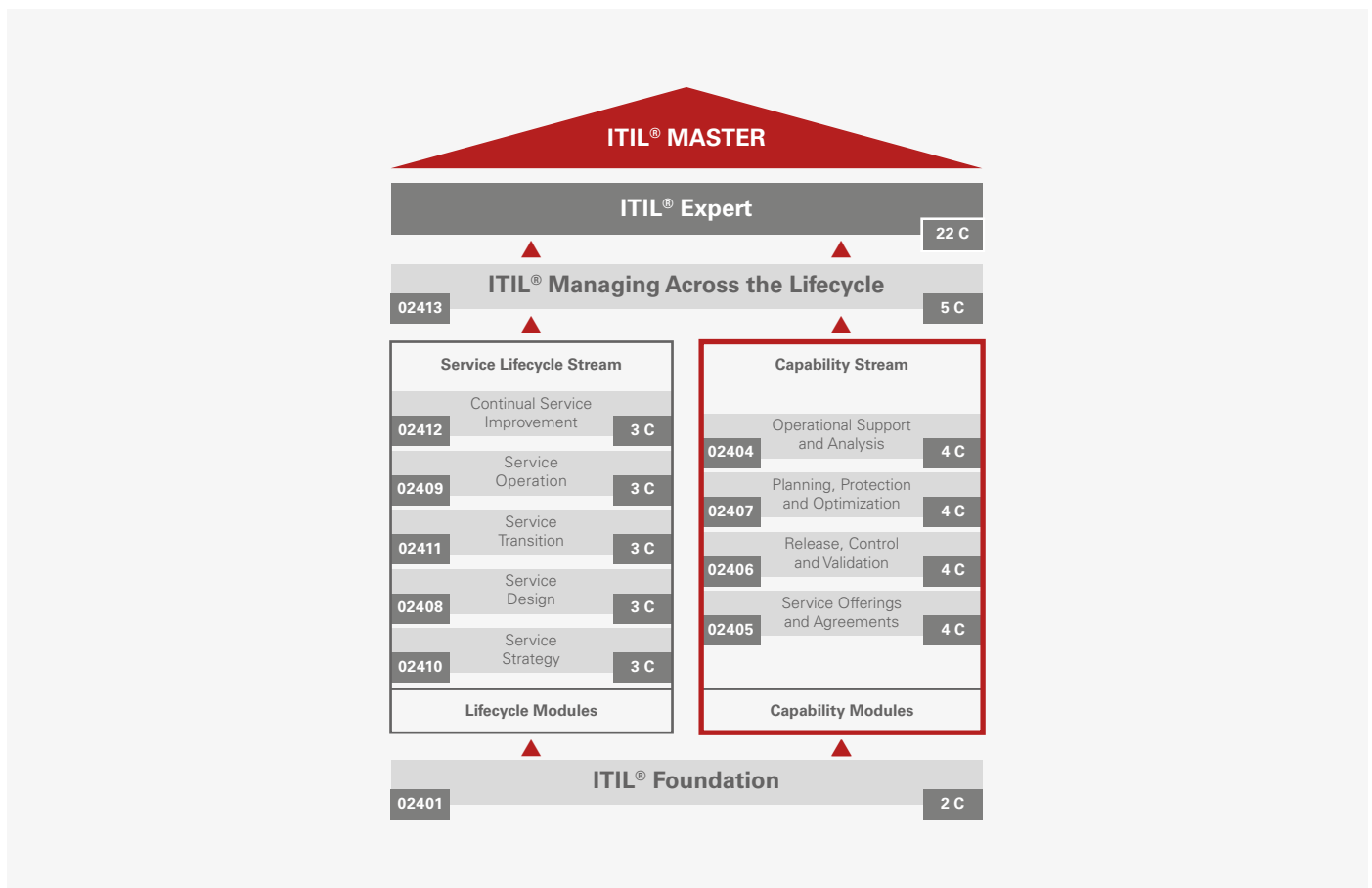
Vier einzelne Zertifizierungen bilden gemeinsam den ITIL® Capability Stream. Sie basieren auf speziell ausgesuchten Cluster-Prozess-Aktivitäten des Service Lifecycle. Bearbeitet werden die Themen: „Service Offerings and Agreements“, „Release, Control and Validation“, „Planning, Protection and Optimization“ und „Operational Support and Analysis“.

Die Seminare behandeln detailliert das Management von Wechselwirkungen und Abhängigkeiten von Prozessen und Phasen im täglichen Betrieb. Es geht um die praktische Anwendbarkeit von Prozess-Aktivitäten aus dem Service Lifecycle. Jeder Cluster beinhaltet dabei Prozess- und Rollengruppierungen des ITIL® IT Service Managements.

In den Zertifizierungsprüfungen werden acht Multiple Choice Fragen mit je vier Antwortmöglichkeiten gestellt. Die Fragen beziehen sich auf mögliche Detail-Szenarien einer typischen Geschäftssituation oder aus dem Bereich des Service Managements. Bewertet wird nicht lediglich die Korrektheit, sondern die Genauigkeit der Antworten. Es gilt die optimale Lösung zu finden. Bestanden hat jedes Ergebnis ab 70% Genauigkeit. Das entspricht mindestens 28 von möglichen 40 Punkten. Für die Prüfung werden 90 Minuten angesetzt.

Zielgruppe: Die Capability Module und ihre Zertifizierungen richten sich an Führungskräfte, Teamleiter und an Mitarbeiter, deren Funktionen klar definiert im Bereich des Service Managements liegen.

Als **Voraussetzung** gilt das ITIL® Foundation Zertifikat oder das v2-v3 Bridge Zertifikat sowie zwei Jahre Erfahrung in der IT.



Capability Module

Das Integrata Seminarangebot

ITIL® Service Offerings and Agreements

Seminar-Nr. **02405**

Dauer: **5 Tage**

4 Credits

www.integrata.de/2405

Nach diesem Seminar kennen Sie die Konzepte und Ziele der Lifecycle Phasen Service Strategy und Service Design. Die Prozesse Portfolio, Service Level, Service Catalogue, Demand, Supplier und Financial Management sind Ihnen bekannt.

Übungen und Fallbeispiele ermöglichen Ihnen, das Erlernte in die Praxis umzusetzen.

ITIL® Release, Control and Validation

Seminar-Nr. **02406**

Dauer: **3 Tage**

3 Credits

www.integrata.de/2406

Die Prozesse der Service Transition and Operation Phasen bilden den Kern dieses Seminars. Sie kennen die Prozesse Change, Release und Deployment, Service Validation und Testing, Service Asset und Configuration, Knowledge, Request

Management und Service Evaluation. Übungen und Fallbeispiele ermöglichen Ihnen, das Erlernte in die Praxis umzusetzen.

ITIL® Planning, Protection and Optimization

Seminar-Nr. **02407**

Dauer: **5 Tage**

4 Credits

www.integrata.de/2407

In diesem Seminar werden die Service Design Prozesse Capacity, Availability, IT-Service Continuity, Information Security, Demand und Risk Management behandelt. Sie kennen die Rollen und Verantwortlichkeiten. Die Auswahlverfahren

für den Einsatz von Tools und die Möglichkeiten zur Implementierung sind Ihnen bekannt.

ITIL® Operational Support and Analysis

Seminar-Nr. **02404**

Dauer: **5 Tage**

4 Credits

www.integrata.de/2404

Dieses Seminar behandelt die Service Operation- und Continual Service Improvement Prozesse. Nach diesem Seminar kennen Sie die Prozesse Event, Incident, Request Fulfilment, Problem und Access-Management sowie die Funktionen Ser-

vice Desk, Technical-, IT-Operations und Application Management. Übungen und Fallbeispiele ermöglichen Ihnen, das Erlernte in die Praxis umzusetzen.

ITIL® Managing Across the Lifecycle Certification

Die Vorstufe zum ITIL® Expert

Das Seminar „Managing Across the Lifecycle“ ist einer der Intermediate Level Module im ITIL® Zertifizierungsschema und das Pflicht-Modul für die Expert-Zertifizierung.

In dem Modul „Managing Across the Lifecycle“, kurz MALC, werden die bis dort-hin erarbeiteten Kenntnisse wiederholt und vertieft. Da im Vorwege verschiedene Module aus dem ITIL® Zertifizierungsschema miteinander kombiniert werden konnten, gehen die Teilnehmer mit unterschiedlichem Wissen in das MALC.

Um einen einheitlichen Stand herzustellen, werden ihre Kenntnisse darum in dem Modul zusammengeführt. Über reines Fachwissen hinaus vermittelt das Modul zudem die Management-Fähigkeiten, die nötig sind um als ITIL® Expert im praktischen IT Service Management erfolgreich zu sein.

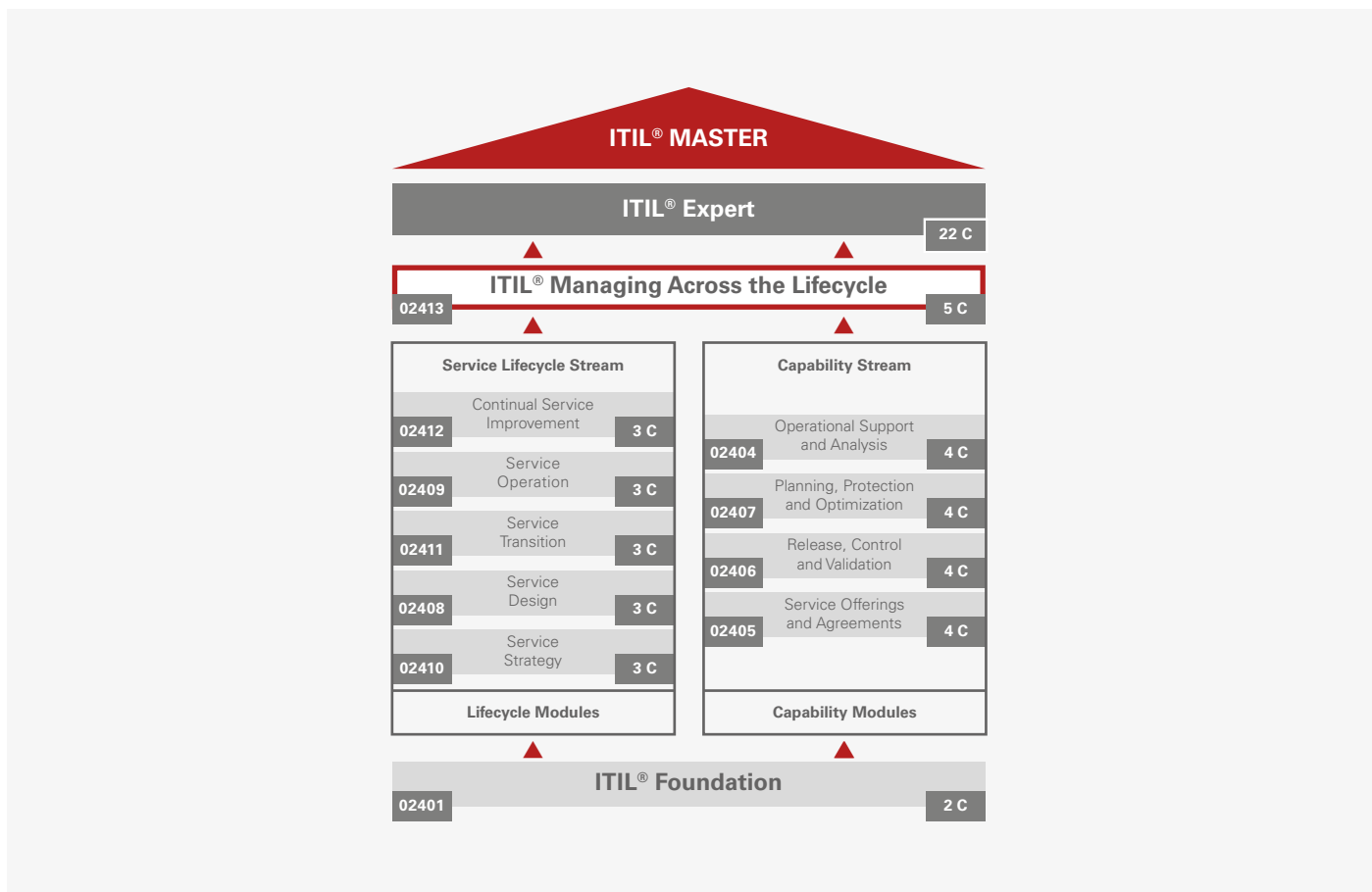
Seminarziel ist es, mit dem Management des ITSM Lifecycles vertraut zu werden. Sie werden beispielsweise die

Problemherde des IT Service Managements erkennen und das Management strategischer Veränderungen begreifen. Ebenso sollten Sie potenzielle Risiken im Blick haben und die Maßnahmen bei der Planung und Implementierung von IT Service Management kennen. Auch Themen wie Knowledge Management, IT-Governance und Industriestandards wie COBIT werden Ihnen nicht mehr fremd sein.

ITIL® Managing Across the Lifecycle

Seminar-Nr. **02413** Dauer: **5 Tage**

5 Credits
www.integrata.de/2413



Integrata AG
Zettachring 4
70567 Stuttgart

www.integrata.de

Seminaranmeldung

E-Mail: seminaranmeldung@integrata.de

Telefon: +49 711 62010 - 100

Telefax: +49 711 62010 - 267

Adressänderung · Kataloganforderung

E-Mail: infoservice@integrata.de

Telefon: +49 711 62010 - 300

Telefax: +49 711 62010 - 216

Impressum

Herausgeber: Integrata AG, Zettachring 4, 70567 Stuttgart

Sitz der Gesellschaft Stuttgart, Registergericht: Amtsgericht Stuttgart HRB 721012

Vorstand Ingmar J. Rath (Vorsitz), Dr. Andreas Dahmen, Hartmut Jöhnk

Vorsitzender des Aufsichtsrates Rechtsanwalt und Notar Stephan Haack

Verantwortlich für den Inhalt: Ingmar J. Rath, Dr. Andreas Dahmen, Hartmut Jöhnk

Konzeption: Enis Akmut, Sandra Roßbach • Text: Enis Akmut • Gestaltung: Die Designerei, Stuttgart

Fotos: shutterstock: S. 1 ESB Professional, S. 5 Pressmaster, S. 9 Monkey Business Images

© 2017 Integrata AG