

ITIL® INTERMEDIATE SERVICE DESIGN

2,5 oder 3 Tage

BETTER
OPTIMIZATION
SOLUTIONS
SECURITY
EDUCATION
TOGETHER

KURS:

ITIL® Intermediate Service Design

DAUER:

- 2,5 Tage: Seminare, die montags beginnen, starten an allen Tagen um 09:00 Uhr und enden an den ersten beiden Tagen um 17:00 Uhr sowie am dritten um 13:00 Uhr; Seminare, die mittwochs beginnen, starten am ersten Tag um 13:00 Uhr sowie am zweiten und dritten um 09:00 Uhr und enden an allen Tagen um 17:00 Uhr. Für beide Varianten gibt es an den ersten beiden Tagen Hausaufgaben.

oder:

- 3 Tage von jeweils 9:00 - 17:00 Uhr plus Hausaufgaben an den ersten beiden Tagen
- Die Prüfung findet am letzten Tag statt

TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN:

Voraussetzung zur Seminarteilnahme ist der erfolgreiche Abschluss der Zertifizierungsprüfung ITIL® Foundation. Wir empfehlen das Lesen der Originalliteratur und können diese auf Wunsch gerne vorab zusenden.

Die IT ist heutzutage ein essenzieller Bestandteil jedes Unternehmens und trägt maßgeblich zu dessen geschäftlichem Erfolg bei. Die rasante Entwicklung und die steigende Komplexität der IT machen es unumgänglich, die IT möglichst effektiv und effizient zu strukturieren, damit das Unternehmen und seine Kunden davon profitieren können.



Hintergrund

Durch den Einsatz der ITIL® Best Practices – also Leitlinien, Empfehlungen, Methoden und Praktiken, die sich

im Einsatz bereits bewährt haben – verfolgt ein Unternehmen einen ganzheitlichen Service-Management-Ansatz zur Konzeptionierung, Entwicklung und Bereitstellung von funktionierenden und wertschöpfenden IT-Services. Im Mittelpunkt stehen dabei die Erfüllung und Unterstützung der Unternehmensziele (Business IT Alignment) sowie die Generierung eines Mehrwerts für den Kunden (sowohl intern als auch extern). Die IT wird somit nicht mehr nur als Kostenfaktor betrachtet, sondern als wertschöpfendes Element in der unternehmerischen Wertschöpfungskette. Die Säulen bilden dabei Kunden-, Service- und Prozessorientierung.



Schulungsinhalte

Erfolgreiche Services entstehen nicht einfach, sie sind sorgfältig geplant und konzipiert. Die beste Service-Strategie kann nicht ohne entsprechend gut entwickelte Services funktionieren. Gutes Service-Design steigert die Qualität, senkt die Kosten deutlich und leistet einen Beitrag zur gesamten Wertschöpfung. Nur wenn Sie die Theorie mit der Praxis in Verbindung bringen können, werden Sie als Prozess-, Portfolio- bzw. Service-Verantwortlicher, Manager oder Prozessbeteiligter in den ITIL®-Prozessen einen Beitrag zur Wertschöpfung der IT leisten. Es geht zusätzlich um Themen wie Risikomanagement und die organisatorischen Herausforderungen bei der Implementierung von ITIL®-Prozessen.

Wichtigster Zweck der Service-Design-Phase im Lebenszyklus ist das Design neuer oder geänderter Services, die in die Live-Umgebung eingeführt werden sollen. In diesem Zusammenhang stellt auch die Stilllegung eines Service einen Change dar und muss deshalb sorgfältig konzipiert werden. Zu dieser Phase des Lebenszyklus gehören außerdem das Design für das allgemeine Service-Management-System des Service Providers sowie die vielen Aspekte, die für eine effektive Serviceerbringung erforderlich sind, beispielsweise Prozesse, Architekturen und Tools.

Lernziele

- Tiefgehendes und fundiertes Verständnis für Design-Prinzipien sowie organisatorische und technologische Überlegungen.
- Fundierte Kenntnisse der einzelnen Service-Design-Prozesse
- Risiken, Herausforderungen und kritische Erfolgsfaktoren bei der Implementierung von ITIL® Service Design

Schulungsinhalte im Einzelnen

- Einführung in das Service Design
- Prinzipien im Service Design
- Technologien und darauf bezogene Aktivitäten im Service Design
- Organisation im Service Design
- Implementierung und Verbesserung von Service Design
- Die Service-Design-Prozesse:
 - Design Coordination
 - Service Level Management
 - Service Catalogue Management
 - Capacity Management
 - Availability Management
 - IT Service Continuity Management
 - Information Security Management
 - Supplier Management



Zielgruppe

Der Kurs wendet sich an Fachleute, in deren Organisation die auf ITIL® beruhenden Prozesse bereits implementiert sind bzw. implementiert werden sollen. Dieser Kurs richtet sich besonders an IT-Planer, Teamleiter, Vorgesetzte, Kundenverantwortliche und Manager, die ihre Fähigkeiten in ITIL® vertiefen möchten und mit der Planung von neuen IT-Services und der Infrastruktur befasst sind. Er wird außerdem von den Personen benötigt, die den ITIL®-Expert-Status über den Lifecycle Stream erreichen möchten.



Unterlagen

Neben dem Best Practice Book und der Originalpublikation Service Design stellen wir Ihnen praktische Übungen sowie eine Musterprüfung zur Verfügung. So sind Sie optimal auf die Prüfung vorbereitet!



Prüfung

Die 90-minütige Prüfung findet im Anschluss an den Kurs auf Deutsch (oder bei Bedarf Englisch) statt und enthält 8 Szenario basierte Multiple-Choice-Fragen, deren Antwortmöglichkeiten gewichtet sind (5, 3, 1 oder 0 Punkte). Sie können maximal 40 Punkte erreichen, benötigen jedoch mindestens 70 % (28 Punkte) zum Bestehen der Prüfung. Ein vorläufiges Prüfungsergebnis erhalten Sie direkt nach der Prüfung.

Sollten Deutsch oder Englisch nicht Ihre Muttersprache sein, stehen Ihnen 105 Minuten Zeit zur Verfügung. Bitte kommen Sie diesbezüglich zu Beginn des Kurses auf uns zu.



Zertifikat

Mit erfolgreichem Bestehen der Prüfung erhalten Sie das international anerkannte ITIL®-Intermediate-Zertifikat, verliehen durch das Akkreditierungsinstitut PEOPLECERT. Dieses wird als E-Certificate ausgestellt und bildet, zusammen mit anderen Intermediate-Zertifikaten (Lifecycle- oder Capability-Stream), die Grundlage für die ITIL®-Expert-Zertifizierung.



Literaturempfehlung

Basiswissen ITIL® 2011 Edition: Grundlagen und Know-how für das IT Service Management und die ITIL®-Foundation-Prüfung ISBN-10: 3864901472/ ISBN-13: 978-3864901478


KONTAKT

ITSM Group
Am Kuemmerling 21-25
55294 Bodenheim

Tel.: +49 6135 93340

Email: info@itsmgroup.com

Web: www.itsmgroup.com

 **ITIL®-Ausbildungsschema**



Weitere Seminare ohne Zertifizierung
Voraussetzung: keine

-  **Apollo 13 Simulation**
-  **Grab@Pizza Simulation**
-  **ITIL® im Überblick**
-  **The Phoenix Project**

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