

ITIL® INTERMEDIATE SERVICE TRANSITION

2,5 oder 3 Tage

BETTER
OPTIMIZATION
SOLUTIONS
SECURITY
EDUCATION
TOGETHER

KURS:

ITIL® Intermediate Service Transition

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 (nach ITIL 2011, V3 oder V3 Bridge). 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

Damit Services die Erwartungen der Kunden erfüllen, müssen Sie strategisch durchdacht und entsprechend konzipiert sein. Aber auch die strukturierte und effiziente „Produktion“ und anschließende Überführung in den Live-Betrieb stellt einen wichtigen Beitrag zur Wertschöpfung dar. Service Transition stellt Tipps, Leitlinien und Prozessaktivitäten für den Übergang von neuen oder veränderten Services in den Bereich der produktiven Businessumgebung vor. Es zeigt, wie die Anforderungen der Service Strategy (eingebettet in Service Design) unter Berücksichtigung der Risiken in Service Operation umgesetzt werden. 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.

Lernziele

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

Schulungsinhalte im Einzelnen

- Einführung in die Service Transition
- Service-Transition-Grundsätze
- Organisation der Service Transition
- Steuerung der Aktivitäten der Service Transition
- Koordination der technologiebezogenen Aktivitäten der Service Transition
- Analyse, Auswahl und Ausrichtung unterschiedlicher Ansätze der Implementierung
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken während und nach der Transition
- Die Service-Transition-Prozesse
 - Change Management
 - Release and Deployment Management
 - Service Asset and Configuration Management
 - Knowledge Management
 - Service Validation and Testing
 - Change Evaluation
 - Transition Planning and Support



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 operative Mitarbeiter, Teamleiter, Projektverantwortliche, Serviceverantwortliche, Vorgesetzte und Manager, die ihre Fähigkeiten in ITIL® vertiefen möchten und mit dem Durchführen von Änderungen, Rollouts und dem Bereitstellen von Releases 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 Transition 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 szenariobasierte 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

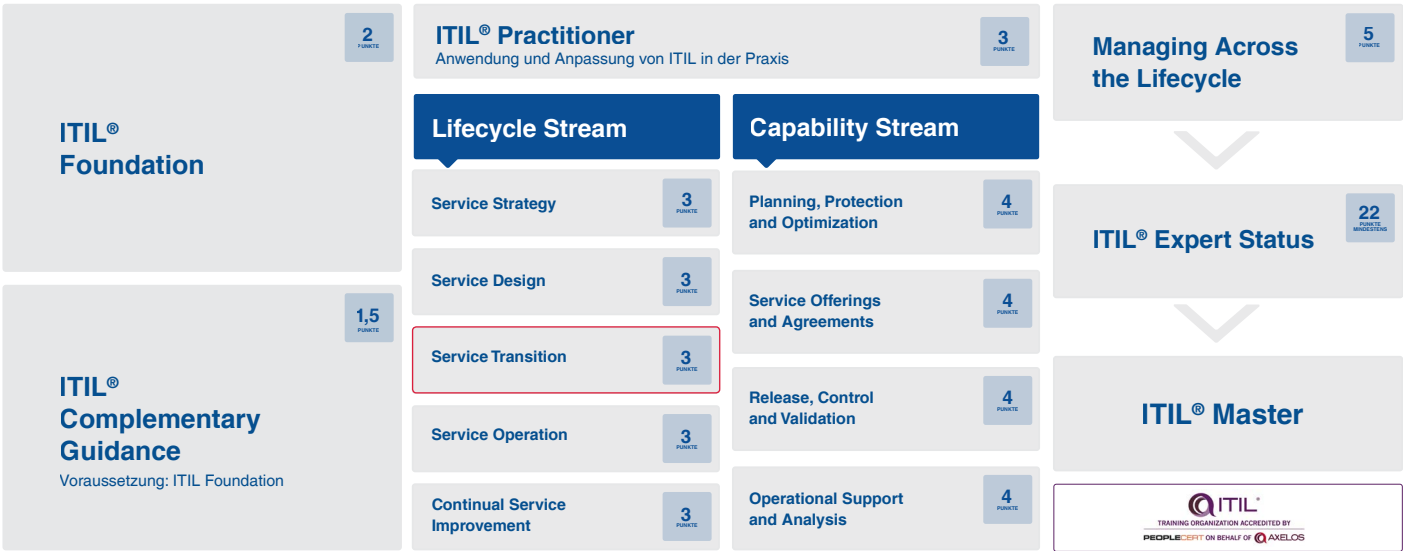
Basiswissen ITIL® 2011 Edition: Grundlagen und Know-how für das IT Service Management und die ITIL®-Foundation-Prüfung ISBN-10: 3864901472/ ISBN-13: 978-3864901478

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.