

# MAXLEARNING <sup>IT</sup>

## ITIL V2 Foundation – Grundlagen des IT Service Managements

Die Teilnehmer gewinnen ein Verständnis für den Mehrwert bei der Verwendung von Prozessmodellen für ihre IT-Organisation. Der Kurs verwendet ITIL (IT Infrastructure Library) als Basis und wird durch das bewährte Implementierungsmodell IPW™ (Implementation of process- oriented Workflow) erweitert. Dies ermöglicht den Teilnehmern, die Prozesse innerhalb ihrer IT-Organisation zu verstehen und kundenorientiert auszurichten.

### Das Seminar befähigt Sie

- ▶ den Einfluss von Veränderungen im Umfeld der Anwender auf die Serviceorganisation zu erkennen
- ▶ die Bedeutung von prozessorientiertem Arbeiten in einer IT-Dienstleistungsorganisation zu verstehen
- ▶ die Kernmodule von ITIL und deren Beitrag zur Aufgabenbewältigung zu nennen
- ▶ die Kernbegriffe von ITIL zu verstehen und sie in den relevanten Steuerungsprozess einzuordnen
- ▶ die Beziehung zwischen ITIL und einem Qualitätsmodell zu beschreiben

### Kursinhalte

- ▶ Entstehung und Weiterentwicklung von ITIL
- ▶ Anwendung von ITIL als Teil des IT-Managements, aktuelle Managementmodelle
- ▶ Service Level Management und Financial Management
- ▶ Schlüsselservices einer IT-Organisation
- ▶ Vorstellung von Service Support und Service Delivery mit den jeweiligen Subprozessen

### Erforderliche Vorkenntnisse

- ▶ Der Teilnehmer sollte IT-Kenntnisse und Kenntnisse über Prozesse aus dem IT-Servicebereich mitbringen.

### Teilnehmerkreis

- ▶ IT-Manager, IT-Leiter, IT-Berater, Betriebsverantwortliche, Geschäftsführer, Informationsmanager

### Teilnehmerzahl

- ▶ mindestens 9; maximal 16

### Kursdauer

- ▶ 2 Tage inkl. Prüfung durch den TÜV SÜD



Zertifizierstelle  
für Personal

Akademie

### Kontakt zum MAXPERT Education Center

Haben Sie Interesse an der Schulung? Oder weitere Fragen? Dann nehmen Sie einfach Kontakt mit uns auf:

▶ **Daniel Nitsch**  
069/500 65 126, [Daniel.Nitsch@maxpert.de](mailto:Daniel.Nitsch@maxpert.de)

▶ **Ronny Machinek**  
069/500 65 243, [Ronny.Machinek@maxpert.de](mailto:Ronny.Machinek@maxpert.de)

**MAXPERT – The Business-Minded IT-Professional**