

MAXLEARNING ^{IT}

ITIL 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

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
- ▶ **Samuray Azap**
069/500 65 116, Samuray.Azap@maxpert.de

MAXPERT AG
The Business-Minded IT-Professional