

MAXLEARNING ^{IT}

Die ITIL-Service-Manager-Ausbildung ermöglicht Ihnen

- ▶ die wichtigsten technischen Prozesse einer IT-Organisation zu bezeichnen und zu beschreiben
- ▶ die wichtigsten Planungs- und Überwachungsaktivitäten der eigenen IT-Organisation zu analysieren
- ▶ die behandelten Prozesse in der eigenen Organisation einer Beurteilung zu unterziehen
- ▶ die Inhalte dieser „Best Practices“ im Rahmen der Prüfungsvorbereitung zu nutzen

ITIL Service Manager – Teil 1: Service Support

Die Kursteilnehmer lernen im ersten Teil die Prozesse des Service Support kennen, d.h. das Management der operationellen Prozesse. Die Funktionen und Schnittstellen dieser Prozesse werden anhand einer durchgehenden Fallstudie intensiv besprochen. Parallel werden die Teilnehmer auf das "Incourse Assessment" vorbereitet, welches die Management Skills der Teilnehmer bewertet und Voraussetzung zur Prüfungszulassung ist.

Kursinhalte

- ▶ Analyse & Beurteilung der bestehenden Organisation
- ▶ Anforderungen an einen Service-Manager
- ▶ Incident Management/Service Desk
- ▶ operationelle Prozesse einer IT-Organisation
- ▶ Problem Management
- ▶ Configuration Management
- ▶ Change Management
- ▶ Release Management

ITIL Service Manager – Teil 2: Service Delivery

Die Kursteilnehmer lernen im zweiten Teil die Planungs- und Steuerungsprozesse ausführlich kennen. Zusätzlich werden die vier ITIL-Module Financial, Availability, Continuity Management und Capacity Management anhand einer durchgehenden Fallstudie intensiv besprochen. Parallel werden Sie auf das "Incourse Assessment" vorbereitet, welches Ihre Management Skills bewertet und Voraussetzung zur Prüfungszulassung ist.

Kursinhalte

- ▶ Steuerungsprozesse einer IT-Organisation
- ▶ Implementierung der Prozesse
- ▶ Service Level Management
- ▶ Financial Management für IT Services
- ▶ Availability Management
- ▶ IT Service Continuity Management
- ▶ Security Management
- ▶ Capacity Management
- ▶ Breakout-Session (2 h): ITIL V3 - Die Neuerungen

Bitte wenden ▶

ITIL Service Manager – Hard Facts

Vorkenntnisse

Der Teilnehmer sollte IT-Kenntnisse und Kenntnis der Prozesse im IT-Servicebereich mitbringen. Voraussetzung für die Teilnahme an der TÜV-Prüfung ist das „Foundation's Certificate in IT Service Management“.

Teilnehmerkreis

Verantwortliche für Management und Betrieb operativer Dienstleistungen, Service-Manager, Serviceleiter, Unternehmensberater

Kursdauer

je 4 Tage pro Seminar

Prüfungsvorbereitung und Prüfung

Die Prüfungsvorbereitung findet ca. 4 Wochen später statt; die Prüfung durch den TÜV SÜD in der darauffolgenden Woche.

Teilnehmerzahl

Mindestens 8; maximal 16



Kontakt zum MAXPERT Education Center

Haben Sie Interesse an der Schulung? Oder weitere Fragen? Dann nehmen Sie 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