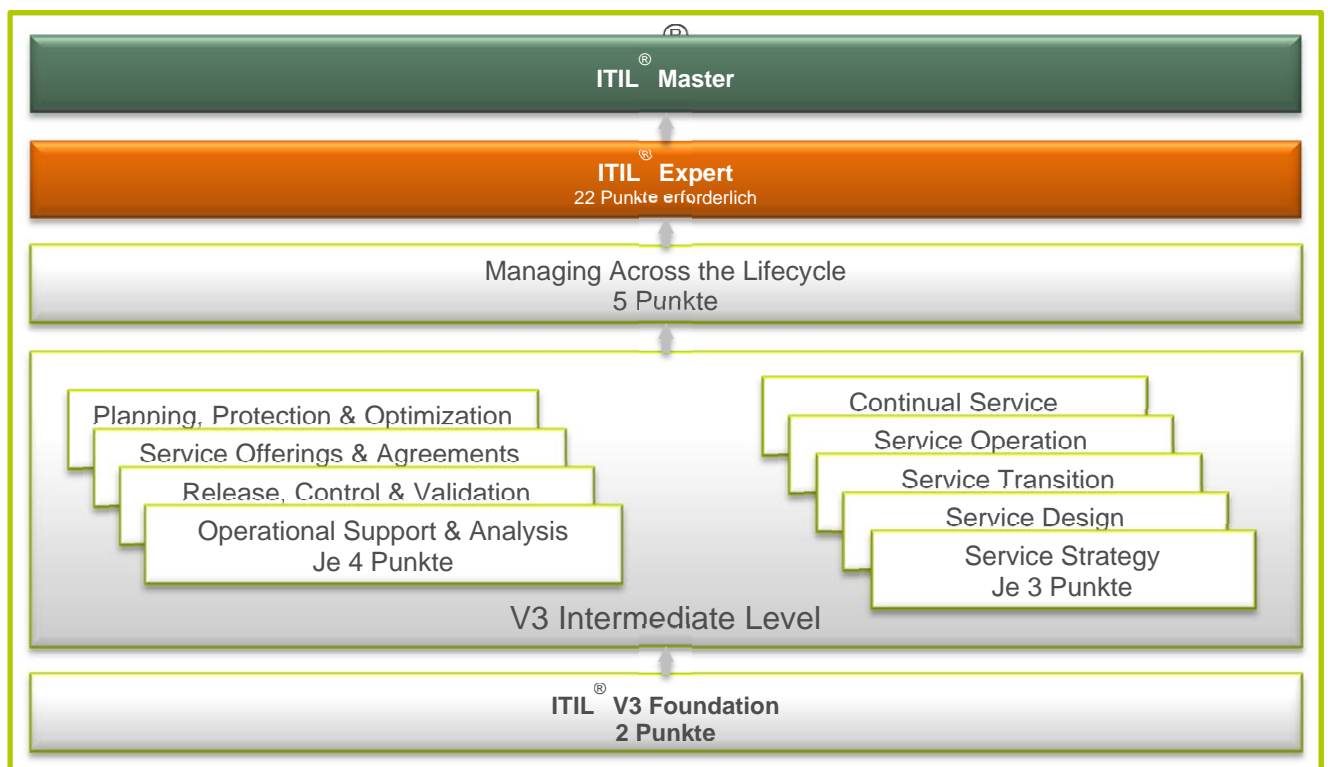


Das FCS Seminarportfolio

Die FCS Consulting GmbH ist Ihr Anbieter für qualitativ hochwertige und praxisnahe Seminare. Unsere Trainer sind alle ITIL® Expert zertifiziert und verfügen außerdem auf Grund langjähriger Praxiserfahrung über außerordentlich großes Expertenwissen.

Seminare nach dem ITIL® Zertifizierungsprogramm

Diese Zertifizierungsseminare bieten wir gemäß dem offiziellen Syllabus sowohl als offene Seminare an verschiedenen Standorten als auch als Inhouse Seminare an. Zusätzlich bieten wir zu jedem dieser Themen individuelle, kundenspezifische Workshops an, die Sie inhaltlich vorweg mit planen und gestalten.



ITIL® V3 Foundation

In dem Seminar ITIL® V3 Foundation werden die Inhalte der neuen ITIL® V3 Literatur mit ihren 5 Lifecycle Phasen vermittelt:

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

Die Inhalte und Konzepte des Service Management mit seinen Prozessen, Rollen, Begrifflichkeiten und Abhängigkeiten werden besprochen und auf die Praxis reflektiert.

ITIL® Intermediate Level

Der Intermediate Level unterteilt sich in 2 modular aufgebaute Zertifizierungswege. Voraussetzung für die Prüfungsteilnahme ist das Vorliegen eines ITIL® Foundation Zertifikates.

Lifecycle Stream

Die fünf Seminare des Lifecycle Streams orientieren sich an der Aufteilung der Originalliteratur von ITIL® und somit am Service Lifecycle. Der Schwerpunkt liegt auf der Gestaltung und dem Management der Lebenszyklus-Phasen, der Prozesse und Services. Die 5 Lebenszyklus Module sind:

- **Service Strategy**
Prozesse: Service Portfolio Management, Demand Management, Financial Management
- **Service Design**
Prozesse: Service Level Management, Service Catalogue Management, Capacity Management, Availability Management, IT Service Continuity Management, Information Security Management, Supplier Management
- **Service Transition**
Prozesse: Transition Planning and Support, Change Management, Release and Deployment Management, Service Validation and Testing, Evaluation, Service Asset and Configuration Management, Service Knowledge Management
- **Service Operation**
Prozesse: Event Management, Incident Management, Request Fulfilment, Problem Management, Access Management
Funktionen: Service Desk, Technical Management, IP Operations Management, Application Management
- **Continual Service Improvement**
Prozesse: 7-Step Improvement Process, Service Reporting, Service Measurement

Jedes Modul der 5 Lebenszyklusphasen beinhaltet eine Einführung in den Service Lifecycle, seine Prinzipien, Prozesse und Aktivitäten.

Diese Seminare haben eine Dauer von je 3 Tagen und pro Seminar können 3 Punkte erreicht werden.

Capability Stream

Die Inhalte der vier Seminare des Capability Streams orientieren sich an einer sinnvollen Gruppierung von Prozessen in der Praxis. Der Stoff in diesen Seminaren zeigt direkten Bezug zu täglichen Aufgabenstellungen und deren Lösung im Bereich IT Service Management auf.

- **Operational Support & Analysis**
Prozesse: Event Management, Incident Management, Request Fulfilment, Problem Management, Access Management
Funktionen: Service Desk, Technical Management, IP Operations Management, Application Management
- **Release Control & Validation**
Prozesse: Change Management, Service Release and Deployment Management, Service Validation and Testing, Service Asset and Configuration Management, Knowledge Management, Request Fulfilment, Service Evaluation

- **Service Offerings & Agreements**
Prozesse: Service Portfolio Management, Service Level Management, Service Catalogue Management, Demand Management, Supplier Management, Financial Management
- **Planning, Protection & Optimization**
Prozesse: Availability Management, Capacity Management, IT Service Continuity Management, Demand Management, Risk Management, Information Security Management

Diese Seminare haben eine Dauer von je 4 Tagen und pro Seminar können 4 Punkte erreicht werden.

Managing Across the Lifecycle

Dieses Modul komplettiert die Ausbildungen des Lifecycle und Capability Streams um das ergänzende Wissen im Hinblick auf die Implementierung und das Steuern der benötigten Fähigkeiten. Dies beinhaltet:

- Einführung in geschäftliche und steuerungsbezogenen Aspekte des Service Managements
- Steuerung der Planung und Einführung des Service Management
- Management der strategischen Veränderung
- Risikomanagement
- Führungsaufgaben
- Verstehen organisatorischer Herausforderungen
- Überwachen laufender Projekte
- Verstehen der unterstützenden Veröffentlichungen der Industrie

Dieses Seminar hat eine Dauer von 4 Tagen und es können 5 Punkte erreicht werden.

ITIL® Expert

Zur Erlangung des Titels „ITIL® Expert“ müssen insgesamt 22 Punkte aus den Foundation und Intermediate Level zusammen getragen werden. Es besteht die Möglichkeit unterschiedliche Kurse aus dem Lifecycle und Capability Stream zu kombinieren. Wir empfehlen, sich für einen Ausbildungsstream zu entscheiden und dort alle Kurse zu absolvieren.

ITIL® Master

Der ITIL® v3 Master ist der Abschluss der Service Management Ausbildungsreihe. Anders als die darunter liegenden Qualifizierungen, fokussiert sich die Master-Qualifikation auf die praktische Erfahrung in der Anwendung und Umsetzung der ITIL® v3 Best Practice Empfehlungen.

Die individuellen Erfahrungen in der eigenen realen Situation müssen demonstriert und es muss erklärt werden, wie und warum das breite Wissen von ITIL® angewendet wurde um spezifische Business Ziele erreichen zu können. Dies muss in einem oder mehreren praktischen Arbeitspaketen dargelegt und die Vorgehensweise zu Veränderungen hinsichtlich Verhalten, Einstellung und Organisationskultur muss dargestellt werden.

ISO/IEC 20000

In der ISO/IEC 20000 werden allgemeingültige Anforderungen an ein Qualitätsmanagement in der IT definiert. Diese Norm ist international anerkannt, universell einsetzbar und bildet die Basis für eine objektive Auditierung eines Unternehmens. Diese Ausbildung gliedert sich in 2 Bereiche:

Foundation Level

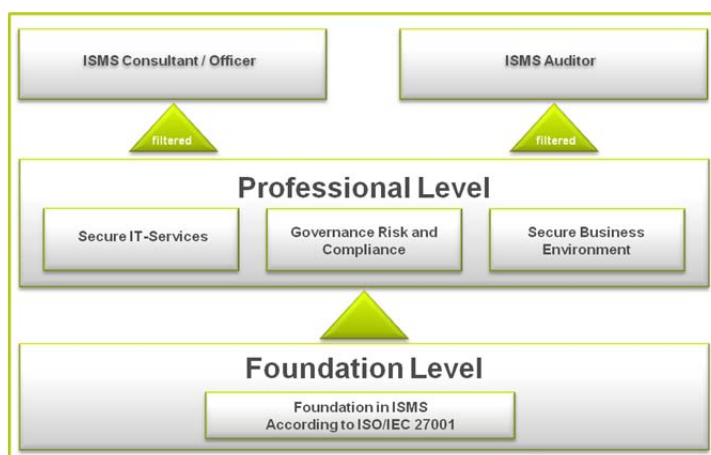
Dieses Grundlagenseminar vermittelt die Basiskonzepte und Begrifflichkeiten der ISO/IEC 20000. Sie lernen die Grundsätze des Service Managements sowie die Strukturen prozessorientierter Arbeitsabläufe kennen, werden konkret an die Inhalte der ITSM-Prozesse gemäß ISO/IEC 20000 herangeführt und erwerben die benötigte Fachterminologie

Professional Level

Der Bereich Professional Level besteht aus 5 unterschiedlichen Modulen und richtet sich in erster Linie an die Prozessverantwortlichen in der IT.

ISO 27000 Foundation

Das Foundation Level umfasst die ISO 27000 Foundation-Schulung, in der ein vollständiger grundlegender Überblick über Zielsetzung, Struktur und Inhalte von ISO/IEC 27000 gegeben wird und die Grundlagen des Informationssicherheits-Managements vermittelt werden.



Ansprechpartner

FCS Consulting GmbH

Dörte Jaskotka

Römerstraße 119, 71229 Leonberg

Tel: +49 7152 30788-0

Fax: +49 7152 30788-99

E-Mail: doerte.jaskotka@fcs-consulting.de

Internet: www.fcs-consulting.de