

# ITIL® Capability Stream

## Motivation

Im Gegensatz zur Seminarreihe "LifeCycle Stream" werden hier die Inhalte zu ausgesuchten Prozess-Clustern vermittelt. Damit sollen bestimmte Aufgaben und Rollen aus dem IT-Service Management intensiv und praxisgerecht abgebildet werden. Diese lassen sich zusammenfassen in

- Service Level Manager - Service Offerings and Agreements
- Service Engineer - Planning, Protection and Optimization
- Change Manager - Release, Control and Validation
- Support Engineer - Operational Support and Analysis

Zur Erlangung des ITIL® Expert Status ist es erforderlich das Seminar „Managing across the LifeCycle“ zusätzlich erfolgreich absolviert zu haben.

## Nutzen

Die FCS Consulting GmbH vermittelt Ihnen in diesen Seminaren die jeweiligen Konzepte, Begrifflichkeiten sowie die Ziele der Service Life Cycle Phasen mit deren Prozessen. Damit erhalten Sie einen Leitfaden für den Weg zur Service-Orientierung, bzw. zur Optimierung im eigenen IT-Umfeld.

## Zielgruppe

Mitarbeiter im IT-Service Management, IT-Berater, IT-Manager, IT-Betriebsverantwortliche, IT-Service Desk Mitarbeiter, Qualitätsbeauftragte, Kundenbetreuer, IT-Verantwortliche

## Dauer

Je vier Tage Seminar mit anschließender Prüfung.

## Voraussetzungen

Voraussetzung für diese Seminare ist der Zertifikat „ITIL® Foundation“. Die Kursbesuche sind Voraussetzung für die Teilnahme an den Prüfungen.

## Prüfungsvorbereitung und Prüfung

Zur Vorbereitung auf die Prüfung werden Sie bei jedem Seminar der FCS Consulting GmbH mögliche Fragestellungen und ein Musterexamen zusammen mit den anderen Teilnehmern diskutieren bzw. erarbeiten.

Am Ende des Kurses können Sie die Prüfung für den jeweiligen Capability Stream ablegen. Die FCS Consulting GmbH ist beim TÜV Süd zertifiziert, wodurch wir Ihnen eine professionelle Prüfungsabnahme sowie die sofortige Rückmeldung zum erreichten Ergebnis gewährleisten können.

## Inhalte

Die Seminare sind nach den Anforderungen der APMG aufgebaut und entwickelt. Sie enthalten alle geforderten Inhalte des jeweiligen Streams:

### SOA - Service Offerings and Agreements

- Service Management als Practice
- Detaillierte Behandlung der Prozesse des Service Lifecycle, die wesentlichen Beitrag im Kontext des Anbietens von IT-Services und dem Abschließen und der Überwachung von Vereinbarungen (SO&A) leisten:
  - Service Portfolio Management
  - Service Catalogue Management
  - Service Level Management
  - Demand Management
  - Supplier Management
  - Financial Management
- Wichtige Rollen und Verantwortlichkeiten in Bezug auf SO&A
  - Business Relationship Management
- Organisation der Service Operation in Bezug auf SO&A
  - Funktionen (Service Desk, Technical Management, Application Management, IT Operations Management)
- Überlegungen hinsichtlich Technologie und Implementierung der Prozesse und Funktionen
- Herausforderungen, Kritische Erfolgsfaktoren und Risiken
  - Organisationsentwicklung
  - Automatisierung, Techniken und Tools

### RCV - Release, Control and Validation

- Service Management als Practice
- Detaillierte Behandlung der Prozesse des Service Lifecycle, die wesentlichen Beitrag im Kontext von Release, Control & Validation leisten:
  - Change Management
  - Service Asset and Configuration Management
  - Service Validation and Testing
  - Release and Deployment Management
  - Request Fulfillment
  - Evaluation
  - Knowledge Management
- Wichtige Rollen und Verantwortlichkeiten in Bezug auf RC&V
- Überlegungen hinsichtlich Technologie und Implementierung der Prozesse
- Herausforderungen, Kritische Erfolgsfaktoren und Risiken
  - Organisationsentwicklung
  - Automatisierung, Techniken und Tools

### PPO - Planning, Protection and Optimization

- Service Management als Practice
- Detaillierte Behandlung der Prozesse des Service Lifecycle, die wesentlichen Beitrag im Kontext von Planning, Protection & Optimisation leisten:

- Availability Management
- Capacity Management
- IT Service Continuity Management
- Information Security Management
- Demand Management
- Wichtige Rollen und Verantwortlichkeiten in Bezug auf PP&O
- Überlegungen hinsichtlich Technologie und Implementierung der Prozesse
- Herausforderungen, Kritische Erfolgsfaktoren und Risiken
  - Organisationsentwicklung
  - Automatisierung, Techniken und Tools

## OSA - Operational Support and Analysis

- Service Management als Practice
- Detaillierte Behandlung der Prozesse des Service Lifecycle, die wesentlichen Beitrag im Kontext von Operational Support & Analysis leisten:
  - Event Management
  - Incident Management
  - Request Fulfillment
  - Problem Management
  - Access Management
- Die Funktionen von ITIL® im Kontext von Operational Support & Analysis
  - Service Desk
  - Technical Management
  - Application Management
  - IT Operations Management
- Wichtige Rollen und Verantwortlichkeiten in Bezug auf OS&A
- Überlegungen hinsichtlich Technologie und Implementierung der Prozesse
- Herausforderungen, Kritische Erfolgsfaktoren und Risiken
  - Organisationsentwicklung
  - Automatisierung, Techniken und Tools

### 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](mailto:doerte.jaskotka@fcs-consulting.de)

Internet: [www.fcs-consulting.de](http://www.fcs-consulting.de)