

ITIL® v3 LifeCycle Stream

Motivation

Dieser Ausbildungsstream vermittelt die vollständigen Inhalte des ITIL Service LifeCycle. Auf Basis der ITIL® Bücher Service Strategie, -Design, -Transition, -Operation und Continual Service Improvement sind Sie in der Lage das IT-Service Management System in Ihrer Organisation einzuführen und zu betreiben.

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 LifeCycle 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 drei Tage Seminar mit anschließender Prüfung.

Voraussetzungen

Voraussetzung für diese Seminare ist der Zertifikat „ITIL® v3 Foundation“. Die Kursbesuche sind Voraussetzung für die Teilnahme an den Prüfungen.

Prüfungsvorbereitung und Prüfung

Zur Vorbereitung auf die Prüfung werden mögliche Fragestellungen und ein Musterexamen zusammen mit den anderen Teilnehmern diskutiert bzw. erarbeitet. Am Ende des Kurses können Sie die Prüfung für den jeweiligen LifeCycle ablegen. Die Prüfung besteht aus 8 Szenarien mit je einer Multiple Choice Frage und 4 alternativen Antwortmöglichkeiten. 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

Service Strategy

Sie werden die Anforderungen und Maßnahmen, um Service Management als strategisches Asset (kritischer Vermögenswert) innerhalb eines Unternehmens zu implementieren, ausführlich behandeln. Das zentrale Thema ist die Definition und Pflege des Service Portfolios unter Berücksichtigung der Marktgegebenheiten und wirtschaftlicher Aspekte. Dabei erfolgt die Ausrichtung an den strategischen Zielen des Unternehmens.

Lernen Sie die vier Schritte zu einer erfolgreichen Strategie und folgende Prozesse kennen:

- Strategy Management for IT Services
- Service Portfolio Management
- Demand Management
- Financial Management
- Business Relationship Management

Service Design

Sie werden alle Aspekte zur Entwicklung eines Services und aller dazu notwendigen Komponenten, sowie Prozesse, Werkzeuge und Technologien, unter Berücksichtigung einer optimalen TCO – Total Cost of Ownership, betrachten. Im Vordergrund steht die Entwicklung von kundenorientierten Servicelösungen, sowie das Zusammenspiel von interner und externer Service Erbringung.

Lernen Sie die fünf kritischen Aspekte einer ganzheitlichen Service Gestaltung und folgende Prozesse kennen:

- Design Coordination
- Service Catalogue Management
- Service Level Management
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Information Security Management
- Supplier Management

Service Transition

Sie erhalten eine Anleitung für die Planung, Durchführung und Überführung von Änderungen in die produktive Umgebung, inklusive einer Release -Planung, Erstellung der Testaktivitäten und Bewertungskriterien, sowie der Rolloutverfahren. Das Ziel ist die Überführung der Services in den Betrieb mit minimalem Risiko und möglichst geringer Beeinträchtigung der laufenden Geschäftsaktivitäten.

Lernen Sie das Regelwerk für eine erfolgreiche Implementierung von neuen oder geänderten Services und folgende Prozesse kennen:

- Transition Planning and Support
- Change Management
- Service Asset and Configuration Management
- Release and Deployment Management
- Service Validation and Testing
- Change Evaluation
- Knowledge Management

Service Operation

Erklärt wird die Koordination und Ausführung von Prozessen, die notwendig sind, um Services vereinbarungsgemäß an Anwender und Kunden zu erbringen, so dass neben einer serviceorientierten Anwenderbetreuung der wirkliche Wertbeitrag des Services vom Kunden erkannt bzw. genutzt werden kann.

Lernen Sie die Service Operation Prinzipien, die vier Grundfunktionen und folgende Prozesse kennen:

- Event Management
- Incident Management
- Request Fulfilment
- Problem Management
- Access Management

Continual Service Improvement

Beschrieben werden die Prinzipien, Praktiken und Methoden zum Qualitätsmanagement. Es werden damit Hinweise zur Bewertung und Verbesserung der Qualität eines Services, der Reife des ITSM LifeCycles und der dazu gehörenden Prozesse gegeben.

Lernen Sie das Modell und den folgenden Prozess kennen:

- Der 7 Stufen Verbesserungsprozess

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