

ITIL® v3 Managing across the Lifecycle

Motivation

Der Fokus dieses Kurses steht auf der Anwendung und Vertiefung des in den Intermediate Kursen erlangten Wissens. Zusätzlich zu den Prinzipien und Prozessen der LifeCycle Phasen werden neben den unternehmerischen und organisatorischen Belangen des IT Service Managements weitere ergänzende Industrie Standards einbezogen.

Nutzen

Dieses Seminar bildet den Abschluss der ITIL® Intermediate Ausbildungsreihe. Nach erfolgreich bestandener Prüfung haben Sie ihren Status „ITIL® Expert“ erlangt.

Zielgruppe

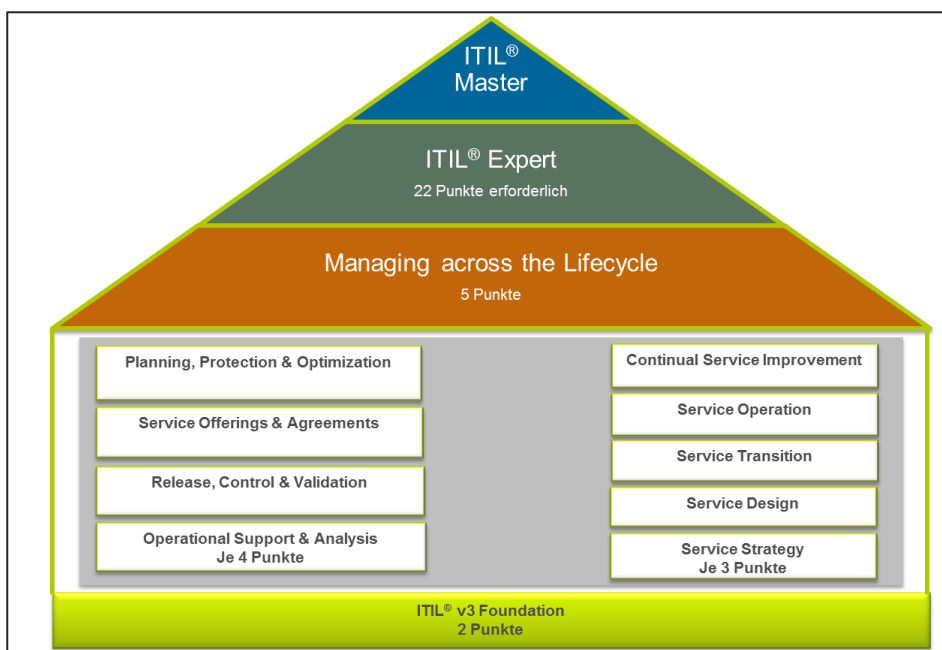
Mitarbeiter im IT-Service Management, IT-Berater, IT-Manager, IT-Betriebsverantwortliche, Qualitätsbeauftragte, Kundenbetreuer, IT-Verantwortliche

Dauer

Vier Tage Seminar mit anschließender Prüfung.

Voraussetzungen

Voraussetzung für dieses Seminar sind das Zertifikat „ITIL® v3 Foundation“ und entsprechende Lifecycle oder Capability Kurse. Der Kursbesuch ist Voraussetzung für die Teilnahme an der Prüfung.



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 „Managing across the Lifecycle“ ablegen.

Die Prüfungen bestehen immer 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

- Einführung in die unternehmerischen Belange des IT Service Managements
- Management von strategischen Änderungen
- Risiko Management
- Planung und Implementierung des IT Service Managements
- Erkennen der organisatorischen Herausforderungen
- Service Assessment
- Überblick ergänzender Industrie Standards, wie z.B.
 - COBIT
 - ISO/IEC 20000
 - CMMI
 - Balanced Scorecard
 - Six Sigma
 - etc.

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