



ITIL® Foundation

Seminar mit Zertifizierung

MOTIVATION

Mit dem Service Life Cycle Ansatz der ITIL® wird die Rolle der IT nicht länger aus der operativen Sicht beschrieben, sondern in der heute zeitgemäßen Rolle als Service-Provider.

Die Lieferung von Services für das Business und das dafür notwendige Service Management stehen im Vordergrund des Service Life Cycle Ansatzes nach ITIL®. Lernen Sie in diesem Seminar das ITIL® Life Cycle Modell kennen.

ITIL® LIFE CYCLE MODELL

Zu jedem Life Cycle werden die Grundprinzipien des Service Managements, die Prozesse zu jedem Lebenszyklus, notwendige Rollen und Funktionen aufgeführt.

Aber ITIL® ist mehr als eine reine Prozessorientierung. So werden die Faktoren:

- **Mensch**
- **Mitarbeitermotivation**
- **Kultur- und**
- **Organisationsveränderung**

betrachtet. Aber auch Themen wie Marktorientierung, Sourcing Strategie, Supplier Management und der praxisgerechte Umgang mit Risiken bilden wichtige Bausteine in diesem Seminar.



INHALTE

Das ITIL® Life Cycle Modell wird in 5 Büchern mit folgenden Inhalten beschrieben und in dem Training detailliert bearbeitet:

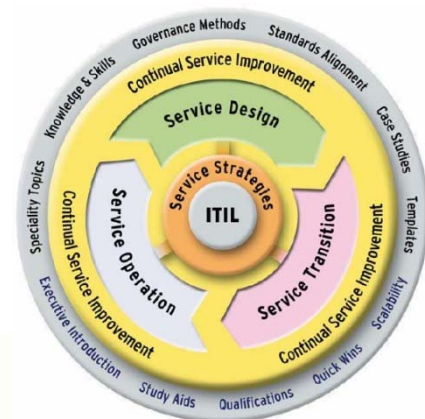
- **Service Strategy**
Bausteine zur Entwicklung einer IT-Strategie
- **Service Design**
Gestaltung von Services in Zusammenarbeit mit den Kunden und Lieferanten
- **Service Transition**
Notwendige Maßnahmen zu Überführung von neuen und geänderten Service in den Betrieb
- **Service Operation**
Aufgaben zur Lieferung und Pflege der Services
- **Continual Service Improvement**
Sicherstellung der Service Qualität

IHR NUTZEN

Sie lernen in diesem Seminar die grundlegenden Konzepte, Begriffe sowie Ziele der Service Life Cycle Phasen mit ihren Prozessen kennen.

Damit erhalten Sie einen Leitfaden für den Weg zur Service-Orientierung bzw. zur Optimierung in Ihrem eigenen IT-Umfeld.

Das Foundation Zertifikat ist Voraussetzung für weiterführende Trainings und Zertifizierungen gemäß des ITIL® Ausbildungsplans. Diese können Sie ebenfalls bei uns absolvieren.



ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited

ZIELSETZUNG

Lernen Sie, wie ...

- ... Sie Ihre IT als Service-Provider positionieren,
- ... es Ihnen gelingt den Mehrwert Ihrer Dienstleistung nachzuweisen,
- ... Sie sich den immer wieder wechselnden Anforderungen des Kunden stellen können und dabei nicht die innovativen Veränderungen des Marktes ignorieren.