



IT Service Management - Überblick (S936)

Überblick

Beschreibung

In diesem Seminar erhalten Sie einen kompakten und praxisbezogenen Einblick in Inhalt und Zielsetzung von IT Service Management nach ITIL. Die Funktionen des IT Service Management und der IT-Infrastruktur werden vorgestellt und deren Bedeutung für eine methodische und systematische Vorgehensweise in Bezug auf IT Service erläutert.

Trade Mark Acknowledgement Statements

The Swirl logo™ is a trade mark of the Cabinet Office.

ITIL is a registered trade mark of the Cabinet Office.

IT Infrastructure Library is a registered trade mark of the Cabinet Office.

"All ITIL courses are offered by ITIL ATO, Service Management Gate GmbH"

"The ITIL courses on this page are offered by ITIL ATO, Service Management Gate GmbH"

Termin	freie Plätze	Tage	Preis in Euro zzgl. MwSt.
18.06.2012	>3	1	480,00 3=2
10.09.2012	>3	1	480,00 * 3=2
19.11.2012	>3	1	480,00 * 3=2
18.02.2013	>3	1	480,00 * 3=2

Bitte beachten Sie die aktuellen Termine und Preise auf unserer Webseite.

* = Frühbucherrabatt

Details

Seminar-Ziel

Nach dem Seminar kennen Sie die wesentlichen Begriffe der ITIL Terminologie und die Rollen, die im Rahmen der Entwicklung, Implementierung und Anwendung von IT-Service-Management- Prozessen von Bedeutung sind. Einsatzbereiche und mit der Einführung implizierte Vorteile werden Ihnen vorgestellt.

Wer sollte teilnehmen

IT-Führungskräfte, IT-Leiter, IT-Manager, Service Manager, Projektleiter mit Kenntnissen über IT Services und Business-Prozesse

Inhalt

Diese Agenda ist auch Bestandteil (1. Tag) des Kurses ["ITIL Foundations v3"](#)

- **Warum IT Service Management?**
 - Qualität und Quantität des IT Service
 - IT als optimale Unterstützung der Geschäftsprozesse für die Unternehmensziele
 - Erstellen von Leitlinien für die Entscheidungsfindung
 - Gewinnen von Kennzahlen für die Leistungserbringung
 - Optimaler Einsatz der Ressourcen
 - Definition der Verantwortlichkeiten
 - Kunden- und Serviceorientierung statt Technorientierung
 - Aufbau einer Service-Kultur im Unternehmen
- **IT Infrastructure Library (ITIL) Basis Framework**
 - ITIL dokumentiert die "Best Practices" für die Unterstützung und die Bereitstellung von IT Services
 - Weltweiter "De-facto - Standard"
 - Herstellerunabhängiges Regelwerk nach OGC
 - ITIL als Prozessmodell für qualitätsorientierte IT Services
 - Anleitung zur Planung, Erbringung und Unterstützung von hochwertigen IT-Dienstleistungen
 - Kostenreduzierung durch transparente Prozesse
 - Durchgängige und konsistente Arbeitsabläufe
 - Einheitliche Begriffswelt
 - Verbesserte Kommunikationsstrukturen
 - Abdeckung aller Funktionsbereiche
 - Unterstützung für die Einführung von IT Service Management
- **Überblick über die Service Support-Prozesse von ITIL**
 - Service Desk
 - Incident Management
 - Problem Management
 - Configuration Management
 - Change Management

Buchungsalternativen

Firmenschulung

Inhouse-Schulung mit individuellen Inhalten zum Wunschtermin. Preis auf Anfrage.

Individualschulung

Schulung für eine Einzelperson mit individuellen Inhalten zum Wunschtermin. Preis auf Anfrage.

Enthaltene Leistungen

Schulungsunterlagen
Teilnahmezertifikat
Frühstück und Mittagessen
Getränke, Obst und Snacks

Organisation

Teilnehmerzahl

min. 1, max. 8 Personen *** Der Kurs findet garantiert statt! ***

Seminarzeiten

1. Tag 10:00-17:00h, Folgetag(e) 09:00-16:00h

Ort der Schulung

GFU-Schulungszentrum Köln oder bei Ihnen als Inhouse-Schulung

Haben Sie Fragen?

Gerne beraten wir Sie persönlich per Mail oder Telefon.

- info@gfu.net
- Infoline 0221 82 80 90



- Release Management
- **Überblick über die Service Delivery-Prozesse von ITIL**
 - Service Level Management
 - Availability Management
 - Capacity Management
 - IT Service Continuity Management
 - Financial Management für IT Services
 - Security Management

All ITIL courses are offered by ITIL ATO, Service Management Gate GmbH.

The ITIL courses on this page are offered by ITIL ATO, Service Management Gate GmbH.