

## IT Service Management - Überblick (S936)

Erleben Sie Ihr IT Service Management - Überblick Seminar ohne Beamer. Das bedeutet interaktiv und praxisnah und von Experten durchgeführt, die mehrjährige Praxiserfahrungen im Bereich IT-Service Management und Seminarleitung in der Erwachsenenbildung besitzen.

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:

ITIL is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

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

### Offene Termine

Termin	Tage	Freie Plätze	Ort	Preis
27.05.2019 ✓ <span>3=2</span>	1	>3	Köln	€ 500,00 *
01.07.2019 ✓ <span>3=2</span>	1	>3	Köln	€ 500,00 *
29.07.2019 ✓ <span>3=2</span>	1	>3	Köln	€ 500,00 *
11.09.2019 ✓ <span>3=2</span>	1	>3	Köln	€ 500,00 *
04.12.2019 ✓ <span>3=2</span>	1	>3	Köln	€ 500,00 *
26.02.2020 ✓ <span>3=2</span>	1	>3	Köln	€ 500,00 *
27.04.2020 ✓ <span>3=2</span>	1	>3	Köln	€ 500,00 *
22.06.2020 ✓ <span>3=2</span>	1	>3	Köln	€ 500,00 *

#### \* Buchen ohne Risiko

- › Keine Vorkasse
- › Kostenloses Storno bis zum Vortag des Seminars
- › Rechnung nach erfolgreichem Seminar

#### ✓ Garantierter Termin und Veranstaltungsort

€ Preise zzgl. Mehrwertsteuer

3=2 Der dritte Mitarbeiter nimmt kostenlos teil

### Weitere Buchungsmöglichkeiten

**Firmenschulung** Schulung für Ihre Mitarbeiter mit individuellen Inhalten zum Wunschtermin im GFU-Schulungszentrum.

**Inhouse-Schulung** Schulung für Ihre Mitarbeiter mit individuellen Inhalten zum Wunschtermin in Ihrem Hause.

**Individualschulung** Schulung für eine Einzelperson mit individuellen Inhalten zum Wunschtermin, wahlweise in Ihrem Hause oder im GFU-Schulungszentrum.

## Schulungs-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.

## Organisation

### Teilnehmerzahl

min. 1, max. 8 Personen

### Seminarzeiten

1 Tag, 10:00 - 17:00 Uhr

### Ort der Schulung

GFU-Schulungszentrum Köln oder bei Ihnen als Inhouse-Schulung

## Enthaltene Leistungen

### Im Preis enthalten:

- > Voll ausgestatteter Arbeitsplatz pro Teilnehmer
- > Fachbuch zum Seminar
- > Teilnahmezertifikat
- > Kostenloser persönlicher Parkplatz
- > Kostenloser Shuttle-Service
- > Frühstück, Snacks und Getränke ganztägig
- > Mittagessen im eigenen Restaurant, täglich 6

## 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 Technikorientierung
  - > 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
  - > Release Management
- > **Überblick über die Service Delivery-Prozesse**

Menüs, auch vegetarisch

## Haben Sie Fragen?

---

Gerne beraten wir Sie persönlich per [Mail](#) oder  
Telefon.

- > [info@gfu.net](mailto:info@gfu.net)
- > Infoline 0221 82 80 90

### **von ITIL**

- > Service Level Management
- > Availability Management
- > Capacity Management
- > IT Service Continuity Management
- > Financial Management für IT Services
- > Security Management

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