

"ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries".
"The Swirl logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce"



Unser ITIL® Qualifizierungsangebot

Umfassender Service – Ganzheitliches Lernen

Das ITIL® v3 Qualifizierungsschema stellt hohe Anforderungen an Konzeption und Umsetzung der einzelnen Trainingsbausteine: Das vermittelte Know-how soll systematisch ausgewogen und umfassend sein, die Erfahrungen aus der betrieblichen Alltagspraxis der Teilnehmer in die Wissensvermittlung integriert werden.

Unsere Lösung ist ein ganzheitliches Lernkonzept, das sowohl Ihr gesamtes Unternehmen als auch Ihre Mitarbeiter bei der Realisierung des organisatorischen und kulturellen Wandels begleitet.

Unsere ITIL® Qualifizierungsberatung eröffnet Ihrer Organisation vielfältige Möglichkeiten, den organisatorischen Veränderungsprozess in allen Phasen zu gestalten. Gemeinsam mit Ihnen entwickeln wir die zu Ihrem Unternehmen passenden Konzepte, um den notwendigen Know-how-Transfer für alle Beteiligten kosteneffizient und trotzdem effektiv sicherzustellen.

Das ITIL® Qualifizierungsschema zeichnet klare Wege für Ihre Zertifizierung auf. Ihr Vorteil: Sie können flexibel entscheiden, durch welche Kombination von Seminaren Sie Ihr Zertifizierungsziel erreichen möchten. Unsere Seminare bieten Ihnen – neben den theoretisch fundierten Lernsequenzen – genügend Raum, durch Ihr aktives Mitwirken eine hohe Praxisrelevanz der Trainings sicherzustellen. Aus dieser Kombination resultiert eine ausgezeichnete Ausgangsbasis auf Ihrem Weg zur erfolgreichen Zertifizierung.

Unser ITIL® Awareness CBT/WBT haben wir für den Einsatz in Blended Learning-Szenarien oder als projektbegleitende Unterstützung entwickelt. Mit diesem CBT/WBT wird das nötige ITIL®-Basiswissen für alle Beteiligten im Veränderungsprozess leicht zugänglich gemacht und dient so der Ergebnis-sicherung in Ihrem ITIL®-Projekt: Nachhaltiges Verständnis für das Rahmenwerk und Akzeptanz hinsichtlich der organisatorischen Veränderungen.

Unser „Simulation Based Training“-Lernkonzept gibt Ihnen Gelegenheit, sich auf eine spielerische Art mit Herausforderungen in einer nicht alltäglichen Situation auseinander zu setzen und Lösungen für komplexe Problemstellungen zu erarbeiten. Mit Challenge ITIL® v3 – try it! haben wir eine Business Simulation entwickelt, die sowohl spannend ist, als auch ein schnelleres „Ankommen“ im ITIL® Projekt ermöglicht.



Verlässliche Partnerschaften sind ein Garant für optimalen und umfassenden Service. Gemeinsam mit unserem langjährigen Partner Logica qualifizieren wir unsere Trainer, entwickeln Seminare und Lernkonzepte; so fließen auch Erfahrungen aus großen Beratungsprojekten in unsere Seminargestaltung ein. Und unsere Zertifizierungspartnerschaft mit dem TÜV Süd wäre nicht tragfähig, wenn wir nicht die höchsten Anforderungen an unsere Organisation, Trainer und Seminarunterlagen erfüllten.

Ihr Ansprechpartner für ITIL® Training

Integrata AG
Enis Akmut

Zettachring 4
70567 Stuttgart
Tel. 0711 62010-249
Enis.Akmut@integrata.de

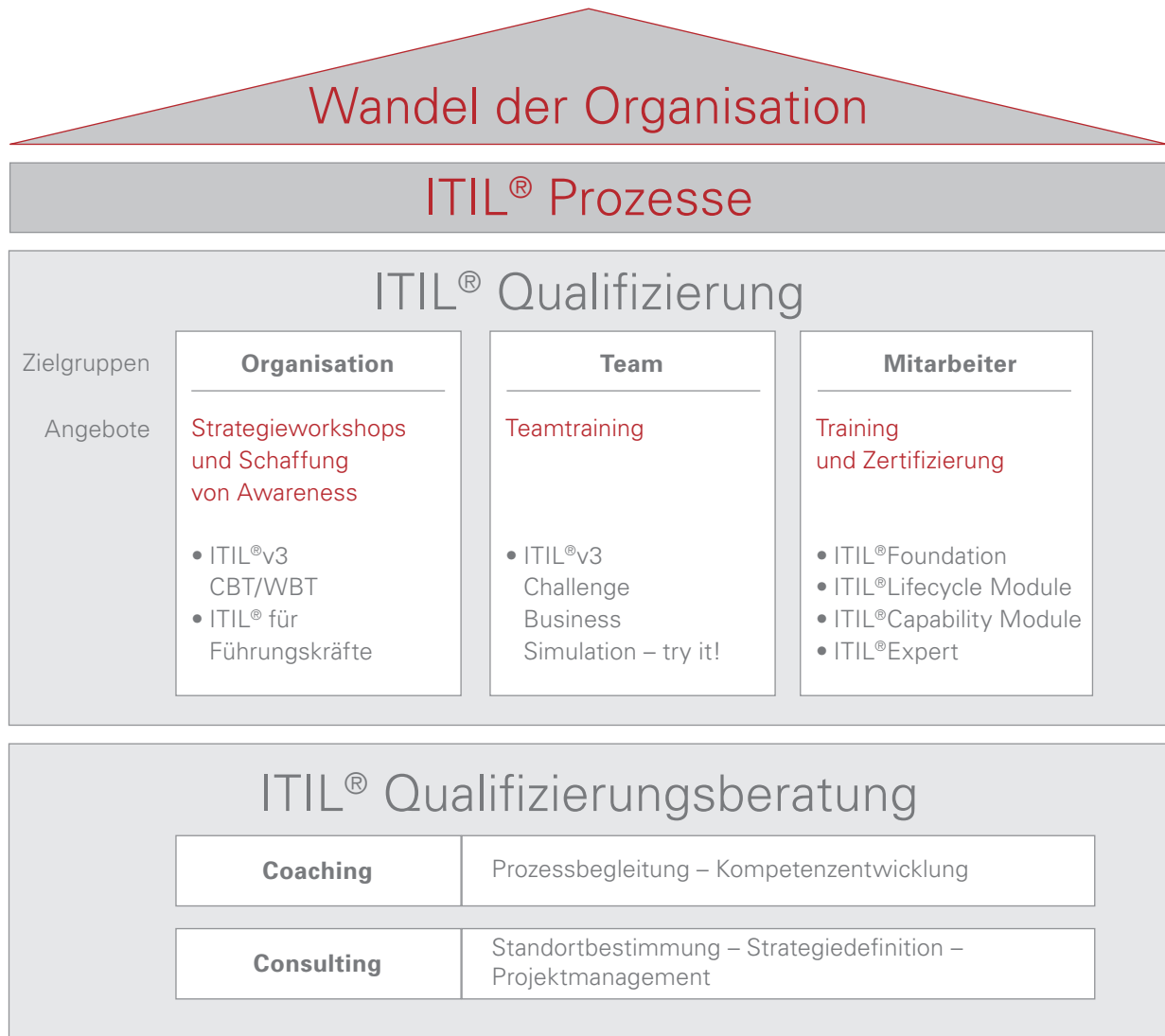
Sie wünschen sich eine gleichbleibend hohe Qualität für Ihre Qualifizierung – bei uns sind Sie auf der sicheren Seite.

Herzliche Grüße

Enis Akmut, Produktmanager

Unser ITIL® Angebot im Überblick

Qualifizierung – Coaching – Consulting



ITIL®-Qualifizierungsberatung

Unser Paketangebot für Ihre komplexen Projekte

Unser Paketangebot „ITIL®-Qualifizierungsberatung“ beinhaltet aufeinander abgestimmte Module für den Erfolg Ihres ITIL®-Projekts.

Consulting: Motivierte und kompetente Mitarbeiter gehören zu den wesentlichen Erfolgsfaktoren zukunftsfähiger Unternehmen. Umso wichtiger ist bei komplexen Anforderungen die bedarfsgerechte, auf die Belange des Unternehmens und der Mitarbeiter zugeschnittene Weiterbildung. Gerade bei der Planung und Umsetzung umfangreicher Veränderungsprozesse empfiehlt es sich, die Vorbereitung der nötigen Maßnahmen zur Mitarbeiterentwicklung durch die Einbindung erfahrener Qualifizierungsberater absichern zu lassen.

Das von der Integrata entwickelte und erprobte Vorgehensmodell für die Prozessbegleitung sowie das professionelle Projektmanagement auf Basis von anerkannten Standards sind Garantien für Ihren Projekterfolg. Unsere Qualifizierungsberater begleiten Sie gerne bei der Verankerung von ITIL® in Ihrer Organisation.

Qualifizierung: Um den neuen Anforderungen gewachsen sein zu können, benötigen die Mitarbeiter einen Rahmen, in dem sie die teils breite, teils spezialisierte Wissensbasis sowie die erforderlichen Fähigkeiten aufbauen können. Die Bedarfe eines jeden Mitarbeiters bzw. des Teams, in dem der einzelne Mitarbeiter wirkt, sind hierbei sehr verschieden. Die passenden Maßnahmen zu identifizieren und zu konzipieren, ist Teil der Qualifizierungsberatung. Hierbei gilt es den passenden Mix aus unterschiedlichen Qualifizierungsformaten zusammenzustellen.

Wir bieten Ihnen ein breit gefächertes Formenspektrum für die Vermittlung der geplanten Lerninhalte an: Seminare, Workshops, Zertifizierungen, Business Simulationen, CBTs/WBTs, Blended Learning, Online Foren (z.B mit FAQ) Planspiele, Synchronisierung von Qualifizierung und Projektarbeit, Mentoring, Shadowing, Coaching, Experten Zirkel, Aufbau und Pflege von Online Hilfen und Organisationshandbüchern, Auswahl von Fachliteratur oder Bildung von Lernzirkeln etc.

ITIL® Projekt Coaching: Für Führungskräfte bzw. Projektteams bietet Coaching eine sehr effiziente Möglichkeit, Geschäftsprozesse und die aktuelle Managementarbeit zu begleiten. Gemeinsam mit Ihnen werden im Coachingprozess effizienzsteigernde sowie kostensenkende Methoden und Instrumente für Ihr Unternehmen durchgesprochen und deren Einführung und Umsetzung durchgespielt. Zentraler Gegenstand und Ziel des Coachings ist eine klare und gelingende Kommunikation. Typische Fehldeutungen von Begrifflichkeiten werden offen angesprochen, Kommunikationsstrategien und Methoden der Konfliktklärung entwickelt. Die konsequente Umsetzung unseres Coachingkonzepts hilft Ihnen dabei, ihre Projektarbeit weiter zu optimieren, Kosten zu sparen, die eigene Arbeit effektiver und effizienter zu gestalten, transparent und zielführend zu kommunizieren und letztendlich den "Return on Investment" für Ihr Unternehmen zu steigern.

ITIL® v3 Awareness CBT/WBT

ITIL® unabhängig von Zeit und Ort lernen

Das Aufsetzen eines ITIL® Projekts hat nicht die Einführung von ITIL® zum Gegenstand, sondern die Implementierung eines Cultural Change, der sich am Rahmenwerk der ITIL® Bücher orientiert.

Die Veränderung der Organisation kann nur dann wirklich erfolgreich sein, wenn ein gemeinsames Verständnis aller Mitarbeiter sichergestellt wird. Vor diesem Hintergrund haben wir unser Qualifizierungsangebot zum Thema ITIL® um ein WBT/CBT ergänzt, das als Medium für ein erfolgreiches Projektmarketing sowie als allgemeine Einführung die Mitarbeiter Ihres Unternehmens begleitet.

Was Ihnen dieses Awareness-Training bietet

Das WBT/CBT gibt einen verständlichen Einstieg. Dialogische Lernsequenzen sowie einprägsame Visualisierungen verdeutlichen die Konzepte des ITIL® Ansatzes. Integrierte Tests bieten zudem die Möglichkeit, das erworbene Wissen durch direktes Feedback zu überprüfen. Die im WBT/CBT bereitgestellten Anhänge fassen die zentralen Aussagen nochmals zusammen und stehen als Gedächtnisstütze zum Download zur Verfügung.

Die Vorteile im Überblick

- Durchgängige Moderation
- Schneller Überblick
- Zentrales Informationsmedium für alle beteiligten Mitarbeiter
- Lockere und allgemeinverständliche Einleitung und Begriffserklärung
- Sensibilisierung für die Implikationen des organisationalen Wandels
- Einstiegshilfe und Motivation für alle Beteiligten
- Praxisnahes und ITIL® konformes Beispiel mit vielen Illustrationen
- Szenische Dialoge
- Videosequenz für den Einstieg

Ihr Ansprechpartner für E-Learning Lösungen:

Integrata AG
Wolfgang Stalp

Hafenweg 16
48155 Münster
Tel. 0251 6085-116
Wolfgang.Stalp@integrata.de



Der Lerninhalt im Wesentlichen

Im Abschnitt

„Das ITIL® v3 Grundmodell...“

- lernen Sie das ITIL® v3 Grundmodell und dessen Kernprozesse kennen
- stellen wir Ihnen ein Beispiel für einen Service Desk vor
- erfahren Sie etwas über generelle Ziele und Nutzen der ITIL® Best Practice Sammlung
- erhalten Sie einen kurzen Überblick über die historische Entwicklung von ITIL®
- werden Begriffe wie Best Practice, ITIL® und andere Standards erläutert
- lernen Sie das grundsätzliche Verständnis der Rollen und Verantwortlichkeiten in der IT kennen
- erhalten Sie einen Überblick über die wichtigsten ITIL® Prozesse sowie die kritischen Erfolgsfaktoren für Prozesse und Indikatoren für die Service Qualität



Im Abschnitt

„ITIL® v3 – Die Prozesse...“

- lernen Sie ein Beispiel für den Incident Management Process sowie den Nutzen, Ziele und Best Practice in ITIL® kennen
- erfahren Sie, wie die Prozesse der Service Operation Phase zusammenhängen
- erhalten Sie Detailwissen über ausgewählte Prozesse und Funktionen
- verstehen Sie, wie die Phasen Continual Service Improvement, Service Strategy, Service Design, Service Transition und Service Operation zusammenhängen



Zielgruppe

- Alle Mitarbeiter des Unternehmens

Voraussetzungen

- IT-Grundkenntnisse

Demo: <http://www.seminarplaner.de/itil>

ITIL® Business Simulation

Challenge ITIL®v3 – try it!

Die Einführung von komplexen Prozessen und die daraus resultierende organisatorische Verankerung eines Cultural Change sind nur dann erfolgreich, wenn sich alle Mitarbeiter mit diesen Veränderungen im Vorfeld vertraut machen können. Zum Gelingen kann die Interaktion in einem gemeinsamen Spiel wesentlich beitragen.

Integrata rundet ihr Trainingspaket um ITIL® mit einer Business Simulation ab. „Challenge ITIL®v3 – try it!“ bringt Ihnen die ITIL® Prozesse im Transfer auf andere Arbeitsbereiche näher.

Die Herausforderung

Rückbau eines Stahlwerks im Ruhrgebiet
Bereitstellung der Fläche, auf dem das letzte verbliebene Gebäude, die Stahlwerkshalle, steht

Die Aufgabe

- Sie übernehmen einen der definierten Services in diesem komplexen Szenario
- Sie bewerten und entscheiden im Hinblick auf Strategie, Vorgehen, Maßnahmen, Wirtschaftlichkeit

Die Simulation

Ziel der Business Simulation ist es, mit Hilfe eines definierten Lerntransfers die komplexen Strukturen des IT-Service Managements sichtbar und erlebbar zu gestalten.

Dabei werden komplexe Situationen im Rahmen eines Projektes realitätsgetreu abgebildet.

Spielzüge und Aufgabenstellungen in der Simulation wurden relational entwickelt und sind so miteinander gekoppelt, dass die bestehenden Abhängigkeiten bei der Bearbeitung und die Auswirkungen nonkonformer ITIL®-Ergebnisse unmittelbar deutlich werden.

Aufgabenbereiche und Aktionsfelder stehen innerhalb der Business Simulation für eine zu erarbeitende Lösungsstrategie im Auswahlmodus zur Verfügung: Es können sowohl „richtige“ als auch „falsche“ Aktivitäten gewählt werden.

Die Business Simulation ist um ein vielfaches komplexer und mehrschichtiger als ein Fallbeispiel, da bei diesem lediglich eine fiktive oder fingierte Situation bearbeitet wird.

Unsere intelligent konzipierte und durchdacht realisierte Business Simulation hingegen orientiert sich immer an tatsächlichen, überprüfbaren Vorgängen.



Short Facts

- Arbeiten in einer komplexen Aufgabenstellung
- Modularer Aufbau
- Einzelaufgaben
- Teamaufgaben
- Spielanleitung
- Rollenbeschreibung
- Für die Business Simulation hoch qualifizierte und akkreditierte Trainer
- 3D Trailer zur Einführung

Voraussetzungen

IT-Grundkenntnisse

Zielgruppen

- Manager und Entscheider mit Interesse an einem praxisnahen ITIL® Overview
- Projektteams
- Alle Teilnehmer im Rahmen der Integrata ITIL® Inhouse-Ausbildungen mit Zertifizierung

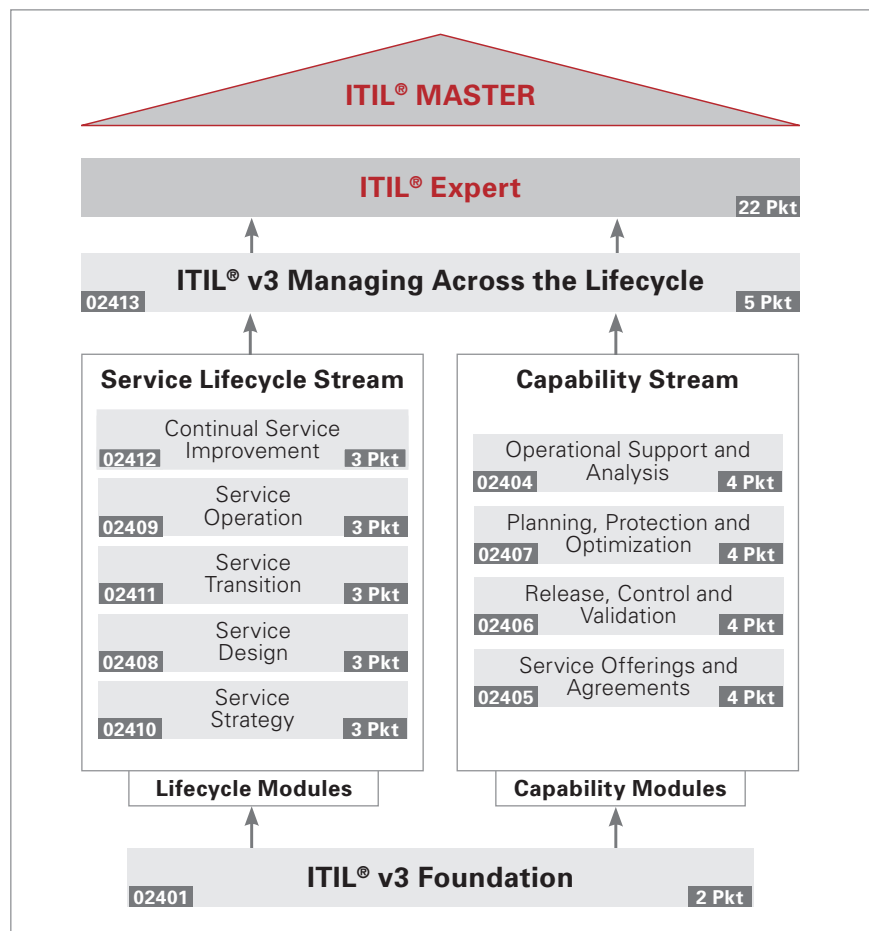
Dauer

variabel (modular) oder als Overview über einen Tag (8h) in der Simulation

www.seminarplaner.de/2420

Das ITIL® Zertifizierungsschema

Qualifizierung basierend auf solidem Fundament



Das ITIL® v3 Zertifizierungsschema

Das ITIL® v3 Zertifizierungsschema baut auf einem Credit System auf. Jedes ITIL® Seminar hat einen bestimmten Credit-Wert. Nach dem Besuch des Seminars und der bestandenen Prüfung wird ein offizielles Zertifikat ausgestellt und die Credits gut geschrieben.

Für das Expert Zertifikat müssen 22 Credits nachgewiesen werden. Diese können durch ITIL® Trainings erworben werden, die das gesamte Spektrum von ITIL® v3 Best Practices abdecken.

Zertifizierung zum Expert

- Für Neueinsteiger ist das ITIL® v3 Foundation Zertifikat die Basis für zwei mögliche Wege: Den Service Lifecycle Stream bzw. den Capability Stream.
- Service Lifecycle Stream bildet die fünf neuen ITIL® Bücher ab. Jedes Seminar (Wert jeweils 3 Credits) schließt mit einer Prüfung ab.
- Die vier Seminare des Capability Stream (jeweils 4 Credits) behandeln jeweils mehrere, zusammengehörige Prozesse und Phasen.
- Managing Across the Lifecycle (5 Credits) fasst alle ITIL® Lifecycle Themen zusammen und garantiert eine einheitliche Wissensbasis aller ITIL® v3 Experts.

ITIL® Foundation Ausbildung

Basiszertifizierung für alle Mitarbeiter

Die Einführung von Prozessen bedeutet immer eine nachhaltige Veränderung in Organisationen. Damit die Veränderung von allen nachvollzogen werden kann, ist es ausschlaggebend, dass die Mitarbeiter ein grundsätzliches Verständnis dafür entwickeln, wie ITIL® zu einer Verbesserung der IT Service Management Qualität beitragen kann. Eine ITIL® Foundation Schulung vermittelt das nötige Wissen und schafft ein solides Fundament, auf dem weiter aufgebaut werden kann.

Das ITIL® -Foundation Seminar vermittelt die grundlegenden Konzepte, die Terminologie und schafft einen Überblick über die ITIL®-Prozesse. Die Teilnehmer kennen die Elemente des ITIL® v3 Lifecycles. Der Zusammenhang zwischen den einzelnen Phasen, die Beziehungen zwischen den Prozessen und die Umsetzung der Prozesse in die Service Management Praxis wird verdeutlicht.

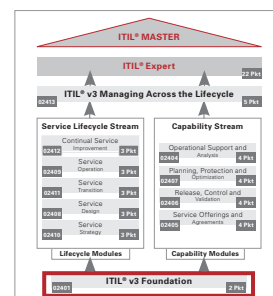
Die **Zielgruppe** für die ITIL® Foundation Zertifizierung sind alle Mitarbeiter der Fachabteilung sowie IT Professionals, die innerhalb ihrer Organisation in IT Service Management Prozessen aktiv mitwirken, Prozesse einführen oder vorhandene Prozesse anpassen.

ITIL® v3 Foundations

Seminar-Nr. 02401, 3 Tage, 2 Credits

In diesem Seminar erlernen Sie das theoretische ITIL®-Grundwissen, das Sie für die offizielle Foundations-Prüfung in der Version 3 benötigen. 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 Services erläutert. Nach dem Seminar kennen Sie die wesentlichen Begriffe der ITIL® v3 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 verbundene Vorteile werden Ihnen vorgestellt.

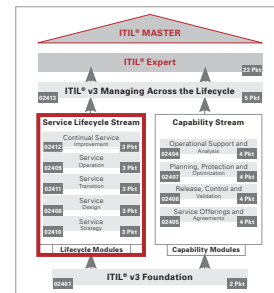
<http://www.seminarplaner.de/2401>



Der Lifecycle Stream

Umfassende Ausbildung für ITIL® Experten

Der ITIL® Lifecycle Stream besteht aus fünf einzelnen Zertifizierungen, basierend auf den fünf ITIL® Büchern. Dieser Stream umfasst die Themen: "Service Strategy", "Service Design", "Service Transition", "Service Operation" und "Continual Service Improvement".



Jedes Modul der Lifecycle Serie beinhaltet eine Einführung in den Service Lifecycle, die Prinzipien, die Prozesse, die Funktionen sowie die Aktivitäten. Die Umsetzung der Prozesse in die Praxis sowie der Einsatz von Technologien und ihrer Implementierung stehen im Mittelpunkt dieser Seminarreihe.

Zielgruppe für die Lifecycle Module

Diese Reihe ist konzipiert für Führungskräfte, Teamleiter und Mitarbeiter, die ihren Fokus auf das Management von spezifischen ITIL® Arbeitsgebieten haben und darüber hinaus umfassendes Wissen über alle Lifecycle Phasen benötigen.

Voraussetzung

ITIL® v3 Foundation Zertifikat oder v2-v3 Bridge Zertifikat. Zwei Jahre Erfahrung in der IT.

Zertifizierungsprüfungen

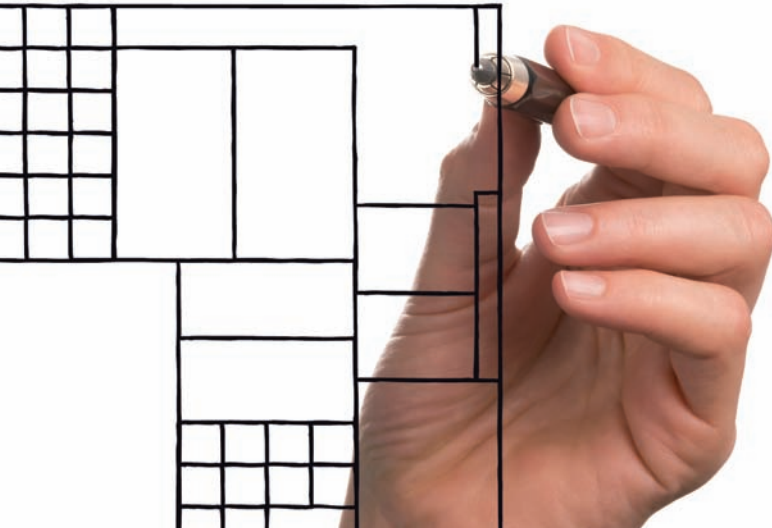
Die Prüfungen bestehen aus acht szenariobasierten Multiple Choice Fragen, mit jeweils vier Antwortmöglichkeiten. Die Bewertung erfolgt nach der Genauigkeit der Antwort.

Jede Frage beinhaltet ein Detail-Szenario, das eine spezifische Service Management bzw. Business Situation oder ein Problem behandelt. Um eine ausreichende Punktzahl zu erreichen, muss die Antwort, die das gestellte Problem am besten löst, in die richtige Reihe gebracht werden.

Für das Bestehen der Prüfung sind 70% (28 von 40 Punkten) erforderlich. Die Prüfungsdauer beträgt 90 Minuten.

Lifecycle Module

Das Integrata Seminarangebot



ITIL® v3 Service Strategy
Seminar-Nr. 02410,
Dauer 3 Tage, 3 Credits
<http://www.seminarplaner.de/2410>

In diesem Seminar werden die Inhalte des Buches „Service Strategie“ behandelt. Dazu zählen Themen wie das Definieren von Services und Märkten, das Ermitteln von Business Potenzialen, das Finanzmanagement, das Service Portfolio Management sowie die Einschätzung darüber, welche Auswirkungen die entwickelten Strategien auf die einzelnen Elemente des Service Lifecycle haben.

ITIL® v3 Service Design
Seminar-Nr. 02408,
Dauer 3 Tage, 3 Credits
<http://www.seminarplaner.de/2408>

Nach diesem Seminar kennen Sie die Service Design Prinzipien und den Aufbau von Services. Desweiteren werden die Prozesse Service Catalogue Management, Service Level Management, Capacity Management, Availability Management, IT Service Continuity Management, Information Security Management sowie Supplier Management besprochen.

ITIL® v3 Service Transition
Seminar-Nr. 02411,
Dauer 3 Tage, 3 Credits
<http://www.seminarplaner.de/2411>

Sie lernen Service Transition als Methode kennen und wissen, wie Service Transition im Service Lifecycle positioniert ist. Die Prozesse Planung und Support, Change Management, Service Asset- und Configuration-Management, Release- und Deployment-Management, Service Validation und Testing, Evaluation sowie Knowledge Management werden ausführlich besprochen.

ITIL® v3 Service Operation
Seminar-Nr. 02409,
Dauer 3 Tage, 3 Credits
<http://www.seminarplaner.de/2409>

Nach diesem Seminar kennen Sie die Prozesse Event-, Incident-, Problem- und Access-Management und Request Fulfillment, die im Buch „Service Operation“ beschrieben werden. Die allgemeinen Aktivitäten, die Implementierung und eingesetzten Technologien sind Ihnen bekannt.

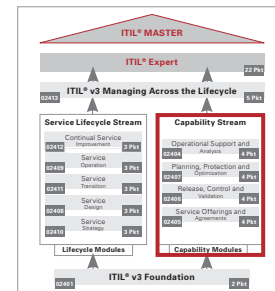
ITIL® v3 Continual Service Improvement
Seminar-Nr. 02412,
Dauer 3 Tage, 3 Credits
<http://www.seminarplaner.de/2412>

Nach diesem Seminar kennen Sie die Phase Continual Service Improvement. Sie lernen den 7-Step Improvement-Prozess sowie die Prozesse Service Measurement und Service Reporting kennen. Diskutiert werden auch Themen wie Business Questions oder Return on Investment für CSI. Die Methoden und Techniken zum Erstellen von Gap-Analysen, Benchmarking, Balanced Scorecard, SWOT-Analysen, Risiko-Management u.a. werden besprochen.

Der Capability Stream

Praxisorientierte Trainings für das Service Management

Der ITIL® Capability Stream besteht aus vier einzelnen Zertifizierungen, basierend auf einer Reihe von ausgewählten Cluster-Prozess-Aktivitäten aus dem Service Lifecycle. Dieser Stream umfasst die Themen: „Service Offerings and Agreements“, „Release, Control and Validation“, „Operational Support and Analysis“ und „Planning, Protection and Optimization“.



Jeder Cluster enthält Gruppierungen von Prozessen und Rollen aus dem ITIL® IT Service Management. Das Management der Wechselwirkungen und Abhängigkeiten der Prozesse und Phasen in der täglichen Praxis bilden die Grundidee dieser Seminare. Der Service Lifecycle als Gesamtheit ist Teil des Lehrplans. Ausführlich besprochen werden jedoch die Prozess-Aktivitäten und ihre Umsetzung in die Praxis.

Zielgruppe für die Capability Module

Mit diesen Zertifizierungen sind Führungskräfte, Teamleiter und Mitarbeiter angesprochen, die eine klare Rolle und definierte Managementaufgaben in spezifischen Service Management Bereichen haben.

Voraussetzung

ITIL® v3 Foundation Zertifikat oder v2-v3 Bridge Zertifikat. Zwei Jahre Erfahrung in der IT.

Zertifizierungsprüfungen

Die Prüfungen bestehen aus acht szenariobasierten Multiple Choice Fragen, mit jeweils vier Antwortmöglichkeiten. Die Bewertung erfolgt nach der Genauigkeit der Antwort.

Jede Frage beinhaltet ein Detail-Szenario, das eine spezifische Service Management bzw. Business Situation oder ein Problem behandelt. Um eine ausreichende Punktzahl zu erreichen, muss die Antwort, die das gestellte Problem am besten löst, in die richtige Reihe gebracht werden.

Für das Bestehen der Prüfung sind 70% (28 von 40 Punkten) erforderlich. Die Prüfungsdauer beträgt 90 Minuten.

Capability Module

Das Integrata Seminarangebot



ITIL® v3 Operational Support and Analysis

Seminar-Nr. 02404,
Dauer 5 Tage, 4 Credits
<http://www.seminarplaner.de/2404>

In diesem Seminar werden die Service Operation- und Continual Service Improvement-Prozesse behandelt. Nach diesem Seminar kennen Sie die Prozesse Event-, Incident-, Request Fulfilment-, Problem- und Access-Management sowie die Funktionen Service Desk, Technical-, IT Operations- und Application-Management. Übungen und Fallbeispiele ermöglichen Ihnen, das Erlernte in die Praxis umzusetzen.

ITIL® v3 Service Offerings and Agreements

Seminar-Nr. 02405,
Dauer 5 Tage, 4 Credits
<http://www.seminarplaner.de/2405>

Nach diesem Seminar kennen Sie die Konzepte und Ziele der Lifecycle Phasen Service Strategy und Service Design. Die Prozesse Portfolio-, Service Level-, Service Catalogue-, Demand-, Supplier- und Financial-Management sind Ihnen bekannt. Übungen und Fallbeispiele ermöglichen Ihnen, das Erlernte in die Praxis umzusetzen.

ITIL® v3 Release, Control and Validation

Seminar-Nr. 02406,
Dauer 5 Tage, 4 Credits
<http://www.seminarplaner.de/2406>

Die Prozesse der Service Transition and Operation Phasen bilden den Kern dieses Seminars. Sie kennen die Prozesse Change-, Release und Deployment-, Service Validation und Testing-, Service Asset und Configuration-, Knowledge-, Request-Management und Service Evaluation. Übungen und Fallbeispiele ermöglichen Ihnen, das Erlernte in die Praxis umzusetzen.

ITIL® v3 Planning, Protection and Optimization

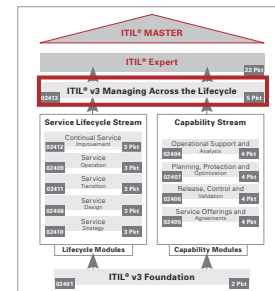
Seminar-Nr. 02407,
Dauer 5 Tage, 4 Credits
<http://www.seminarplaner.de/2407>

In diesem Seminar werden die Service Design Prozesse Capacity-, Availability-, IT Service Continuity-, Information Security-, Demand- und Risk-Management behandelt. Sie kennen die Rollen und Verantwortlichkeiten. Die Auswahlverfahren für den Einsatz von Tools und die Möglichkeiten zur Implementierung sind Ihnen bekannt.

ITIL® Managing Across the Lifecycle Certification

Letzte Hürde auf dem Weg zum ITIL® Expert

Das Seminar „Managing Across the Lifecycle“ ist einer der Intermediate Level Module im ITIL® v3 Zertifizierungsschema und das Pflicht-Modul für die Expert-Zertifizierung.



Das „Managing Across the Lifecycle“ (MALC) Modul bietet auf dem Weg zum ITIL® Expert eine Zusammenfassung und Vertiefung aller bisher erarbeiteten Themen. Auf dem Weg zum ITIL® Expert können verschiedene Module aus dem ITIL® v3 Zertifizierungsschema miteinander kombiniert werden. Dementsprechend unterschiedlich sind die Vorkenntnisse. In diesem Seminar werden die Kenntnisse aller Teilnehmer zusammengeführt und somit ein einheitlicher Wissensstand geschaffen. Das MALC Modul vermittelt über das reine Fachwissen hinaus Management-Fähigkeiten, die ITIL®-Experts im praktischen IT Service Management Umfeld für eine erfolgreiche Tätigkeit benötigen.

ITIL® v3 Managing Across the Lifecycle

Seminar-Nr. 02413, Dauer 5 Tage, 5 Credits

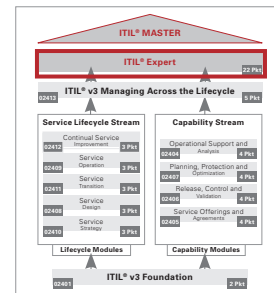
Nach diesem Seminar sind Sie mit dem Management des ITSM Lifecycle vertraut. Sie kennen die Problemstellungen des IT Service Managements und das Management von strategischen Veränderungen. Sie wissen, welche Risiken zu beachten sind und kennen die Maßnahmen bei der Planung und Implementierung von IT Service Management. Sie sind in der Lage, mit den organisatorischen Herausforderungen wie Knowledge Management und IT Governance umzugehen. Das Service Assessment und Industrie-Standards wie CobiT oder ISO 20000 sowie der Einsatz von Strategie Tools sind bekannt.

<http://www.seminarplaner.de/2413>

ITIL® Expert

Zertifizierung mit hohen Anforderungen

Das Expert Zertifikat ist der Nachweis über umfassende Kenntnisse im IT Service Management.



ITIL®-Experts verfügen über vertiefte und ausgewogene Kenntnisse über den gesamten ITIL® v3 Service Lifecycle. Die umfangreiche Ausbildung und der Nachweis von Zertifizierungen stellen sicher, dass die Inhaber des Expert-Zertifikats ein hohes Level an Wissen erworben haben sowie ITIL® v3 in der Praxis anwenden und umsetzen können.

Qualifizierungsmodell

Der Vorteil des ITIL® v3 Qualifizierungsmodells, ist die Flexibilität bei der Auswahl der Seminare, um individuelle Vorstellungen und berufliche Anforderungen gleichermaßen zu realisieren.

Das ITIL® v3 Qualifizierungsmodell ist modular aufgebaut. Je nachdem, welche beruflichen Anforderungen Sie erfüllen müssen, können Seminare und Zertifizierungen sinnvoll zusammengestellt werden.

Voraussetzungen

ITIL® v3 Foundation Zertifikat oder ein v2-v3-Bridge Zertifikat. Sie benötigen insgesamt mindestens 22 Credits aus dem ITIL® v3 Intermediate Level oder in Kombination mit früheren ITIL®-Zertifizierungen.

ITIL® Management Training

Organisatorische Veränderungen erfolgreich einleiten

Die Zyklen für Veränderungen werden immer kürzer. Es muss immer schneller und gleichzeitig immer besser agiert werden, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Gleichzeitig steigen stetig die gesetzlichen Anforderungen an Unternehmen und an die IT. Das betrifft auch das IT Service Management.

Gefragt sind in den Organisationen Qualitäten, die innerhalb von Veränderungszyklen flexibel und trotzdem erfolgreich sowie wirtschaftlich agieren. ITIL® als international anerkannter Standard für Best-Practices im IT Service Management, unterstützt Sie dabei, diese Anforderungen zu erfüllen. Mit welchen Schritten Sie beginnen und wie Sie ITIL® auf die Bedürfnisse Ihrer Organisation hin adaptieren können, erfahren Sie in unserem ITIL® Management Training. Sie erhalten nicht nur einen Überblick über die wichtigsten Phasen und Prozesse, sondern vor allem auch Hinweise darauf, wie sie sich idealerweise mit Hilfe von ITIL® besser aufstellen können, um die vielfältigen Herausforderungen zu meistern.

2311 ITIL® – Überblick für das Management

Seminar-Nr. 02311, Dauer mind. 1 Tag

In diesem Seminar erhalten Sie einen kompakten und praxisbezogenen Einblick in Inhalt und Zielsetzung von IT Service Management nach ITIL®. Die Funktionen und Prozesse 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. 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 verbundene Vorteile werden Ihnen vorgestellt.

<http://www.seminarplaner.de/2311>



Christian Kohlmann

ist Unit Manager und verantwortet den Bereich IT Service Management und IT Governance bei der Logica. Er ist Master Trainer ITIL® für Integrata. Durch diese berufliche Kombination ist ein funktionierender Theorie-Praxis-Austausch garantiert, von dem Mitarbeiter und Seminarteilnehmer gleichermaßen profitieren.

Integrata AG
Zettachring 4
70567 Stuttgart

www.integrata.de

Seminaranmeldung:
Seminarplaner online:
www.seminarplaner.de
e-Mail: seminaranmeldung@integrata.de
Telefon 0711 62010-100
Telefax 0711 62010-267

Adressänderung/Kataloganforderung:
e-Mail: infoservice@integrata.de
Telefon 0711 62010-300
Telefax 0711 62010-216