

# ITIL v3 - IT SERVICE MANAGEMENT GRUNDLAGEN

*Die Information Technologie Infrastructure Library (ITIL) gilt als der internationale De-facto-Standard auf dem Gebiet des IT Service Managements. Dabei besteht dieses Rahmenwerk in der aktuellen Version aus 5 neu strukturierten Kernpublikationen - Servicestrategie, Serviceentwurf, Serviceüberführung, Servicebetrieb und Kontinuierliche Serviceverbesserung.*

*In unserer Schulung erhalten Sie einen Überblick über die Möglichkeiten und Bestandteile von IT Service Management nach ITIL. Dabei erlernen Sie anhand praxisbezogener Beispiele die systematische und methodische Vorgehensweise auf dem Gebiet der IT Services.*

## Zielgruppe

Management und IT-Service-Mitarbeiter

## Grundlagen ITIL v3.0

- Struktur
- Qualifizierungsschema

## Service Management in der Praxis

- Services und Service Management
- Funktionen, Rollen, Prozesse
- Eigenschaften von Prozessen
- Prozess-Modell
- Verantwortlichkeiten und Rollen

## Phasen des Lifecycle-Modells

### Service Strategy

- Strategiebildung
- Service Portfolio Management
- Demand und Financial Management

### Service Design

- die fünf wichtigsten Aspekte
- Sourcing-Strategien
- Service Level Management (SLM)
- Service Catalogue Management
- Availability Management
- Information Security Management
- ISM-Richtlinie und Information Security Management System (ISMS)
- Supplier Management und Capacity Management
- IT Service Continuity Management (ITSCM)

### Service Transition

- Service-V-Modell
- Ziele und Bedeutung Prozess Change Management
- Change-Management-Richtlinie
- Request for Change (RFC)
- Standard, Normal und Emergency Change
- Service Asset und Configuration Management (SACM)
- Ziele, Richtlinien, Verfahren des Release und Deployment Management

### Service Operation

- Ziele und Nutzen
- Incident Management
- Request Fulfillment
- Event Management
- Problem Management
- Access Management
- Funktionen des IT Service Managements
- Technical, IT Operations und Applications Management

### Continual Service Improvement

- Bedeutung Deming Cycles für Qualitätsmanagement
- Messgrößen und Messgrößentypen für CSI
- der 7-Schritte-Verbesserungsprozess
- Zusammenhänge CSI und übrigen Lifecycle-Phasen

### Technik für IT Service Management

- Service Design Tools
- Workflow, Prozessgestaltung und Steuerung
- Technik für Discovery/Deployment/Licensing
- Remote Control
- Diagnose-Hilfsmittel und Reporting

Kurs-ID: ITILv3

## Dauer

2 Tage /  
i.d.R.: 8:00 - 15:30 Uhr

## Offener Kurs

Der Seminarpreis einschließlich Seminarunterlagen beträgt pro Teilnehmer 620,00 € zzgl. MwSt. (≙ 737,80 € inkl. MwSt.)

Termin laut **Terminplan** oder auf Anfrage

zur **Anmeldung**

Durchführung: ab 3 Pers.

## Firmenkurs

Termine nach Vereinbarung.

Preise für Individual- und Firmenschulungen auf Anfrage.

## Vorkenntnisse

Grundlegende IT-Kenntnisse werden vorausgesetzt. Erfahrungen aus dem Bereich IT-Services sind vorteilhaft.

## Weiterführende Kurse

- **IT-Grundschrift 1**
- **IT-Grundschrift 2**
- **IT-Grundschrift 3**

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

0

1

2

3

4

5

6

7

8

