

Die ITIL® Service Manager Ausbildung vermittelt den Teilnehmenden das Expertenwissen das für die erfolgreiche Einführung, den Betrieb und die Weiterentwicklung der Service Management Prozesse benötigt wird.

Ausbildungsinhalte

- Die Kernprozesse des Service Managements nach ITIL® V2.
- Die Analyse von IT-Organisationen in Bezug auf die bestehenden Prozesse und Rollen.
- Der Entwurf neuer Strukturen und optimierte Prozesse.
- Das Messen und Überwachen von Service Qualität.
- Das Managen des Veränderungsprozesses bei der Einführung der ITIL® Prozesse.

Lernziele

Die Teilnehmenden vertiefen ihr Wissen über die ITIL® Prozesse, lernen bestehende IT Organisationen zu analysieren und zu auditieren und den Veränderungsprozess zu steuern.

Die Ausbildung vermittelt den Teilnehmenden das notwendige Fachwissen, um die auf ITIL® ‚Best Practices‘ basierenden IT Service Management Prozesse zu konzipieren und umzusetzen.

Struktur der Service Manager Ausbildung

Die Ausbildung teilt sich in vier Ausbildungsblöcke (3 Tage, 3 Tage, 2 Tage & 1 Tag). Die Pause zwischen den einzelnen Blöcken beträgt jeweils ca. 4 Wochen. Die Pause zwischen dem letzten Ausbildungsblock und dem Zertifizierungsexamen beträgt ca. 2 Wochen.

Die Pausen zwischen den Blöcken sollen den Teilnehmern dazu dienen, den Lernstoff zu verarbeiten und neuen Lernstoff vorzubereiten. Die Teilnehmer werden von Beginn an darauf aufmerksam gemacht, dass sie viel lernen müssen und dass die Zeit nach dem Block 4 in der Regel nicht mehr ausreicht, sich erfolgreich vorzubereiten.

Ausbildungsblock 1: 3 Tage im Seminarhotel

Der erste Block findet in einem Seminarhotel statt. Dadurch sind die Teilnehmer für einige Tage aus ihrem Alltag herausgelöst, können einander schneller und intensiver kennen lernen und können Lerngruppen bilden.

Die Inhalte des ersten Blocks sind:

- Check-Up des ITIL Foundation Wissens.
- Warum Prozesse?
- Vertiefung der Service Support Prozesse.
- Gruppenübungen und Einzelaufgaben.
- Lösen von typischen Prüfungsfragen auf der Basis von Fallstudien.
- Verschiedene nützliche Softskills.

Ausbildungsblock 2: 3 Tage in einem Ausbildungszentrum

Inhalte des zweiten Blocks sind:

- Vertiefung der Service Delivery Prozesse & Security Management.
- Gruppenübungen und Einzelaufgaben.
- Lösen von typischen Prüfungsfragen auf Basis von Fallstudien.
- Verschiedene nützliche Softskills.

Struktur der Service Manager Ausbildung

Ausbildungsblock 3: 2 Tage in einem Ausbildungszentrum

Inhalte des dritten Blocks sind:

- Planung der Einführung von Service Management Prozessen.
- Die kontinuierliche Verbesserung (KVP).
- Gruppenübungen und Einzelaufgaben.
- Lösen von typischen Prüfungsfragen auf Basis von Fallstudien.

Ausbildungsblock 4: 1 Tag in einem Ausbildungszentrum

Prüfungsvorbereitungstraining:

- Vorbereitung zur Prüfung, relevante Punkte, ...
- Lösen von Prüfungsfragen unter simulierten 'Prüfungsbedingungen'.

An den eigentlichen Ausbildungstagen wird nicht mehr der Stoff selbst erarbeitet, sondern mittels Gruppen- und Einzelarbeiten vertieft und eingeübt. Vor dem Ausbildungsbeginn und zwischen den Ausbildungsblöcken müssen sich die Teilnehmenden selbstständig vorbereiten.

Zielgruppe

Projektleiter, Manager, Berater, Prozess Manager, die sich intensiv mit IT Service Management befassen und den Nutzen der IT in ihren Unternehmen optimieren wollen. Dazu gehören nicht nur IT-Fachpersonen, sondern auch z.B. Geschäftsführer, Betriebswirtschaftler oder IT-Leistungsbezüger.

Voraussetzungen

Der Lehrgang baut auf den Kenntnissen der ITIL® V2 Foundation auf und setzt das erfolgreich erworbene ITIL® V2 Foundation Zertifikat voraus.

Zusätzlich müssen die Teilnehmenden gemäss den Vorgaben von EXIN folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Höheres Ausbildungsniveau oder ein durch praktische Erfahrung/Selbststudium erworbenes Niveau.
- Das Foundation-Zertifikat in IT Service Management.
- Gute mündliche und schriftliche Kenntnisse der deutschen Sprache.
- Redegewandtheit, Präsentationsfähigkeit, Einfühlungsvermögen, Meeting & Teamwork-Fähigkeit.
- Nachweis von Praxiserfahrung.

Das Vorhandensein dieser Voraussetzungen wird in einem Beratungsgespräch und mittels eines Fragebogens im Rahmen des In-Take-Assessments verifiziert und sichergestellt.

Zertifizierung

Die Ausbildung kann auf Wunsch mit dem international anerkannten ITIL® V2 Manager's Certificate in IT Service Management abgeschlossen werden.

Bei dem ITIL® V2 Service Manager Examen handelt es sich um eine schriftliche Prüfung basierend auf einer Fallstudie. Bei der Prüfung sind keine Literatur und keine persönliche Notizen erlaubt.

Die Zertifikatsprüfung findet an jeweils zwei Halbtagen zu den Themen 'Service Support' und 'Service Delivery' statt und dauert pro Prüfungsteil je 3 Stunden.

Das Examen gilt als bestanden, wenn in beiden Prüfungsgebieten 'Service Support' und 'Service Delivery' jeweils mindestens 50 % der möglichen Punkte erzielt werden.

Dokumentation

- Originalliteratur ‚Best practice for Service Support‘ in englischer oder deutscher Sprache.
- Originalliteratur ‚Best practice for Service Delivery‘ in englischer oder deutscher Sprache.
- Erweiterte Kursdokumentation mit Schwerpunkt auf die Implementation der ITIL® Prozesse.
- itSMF Pocket Guide ‚Planning to Implement IT Service Management‘.
- itSMF Pocket Guide ‚Security Management‘.
- Ein Set mit Lern-Karten.
- CLAVISmap & CLAVIScube.
- Fallstudien, Übungen und Musterprüfungen.
- Dokumentation ITIL® V2 Foundation Seminar.

Dauer

- 9 Tage unterteilt in vier Blöcke (3 Tage, 3 Tage, 2 Tage & 1 Tag) jeweils von 08:30 bis ca. 17:00.
- Prüfung Service Support und Service Delivery an je zwei aufeinanderfolgenden Tagen von 09:00 bis 12:00

Sprache

Das Seminar ITIL® V2 Service Manager wird in Deutscher Sprache angeboten.

Kosten

Die öffentlichen ITIL® V2 Service Manager Seminare bieten in Zusammenarbeit mit unserem Ausbildungspartner Migros Klubschule Business an. Weitere Informationen unter www.klw.ch/ausbildung.

Für In-House Firmenseminare erstellen wir Ihnen gerne eine individuelle Offerte. Kontaktieren Sie uns per eMail (info@klw.ch), per Kontaktformular (www.klw.ch/kontakt) oder per Telefon unter +41-61-270 93 43.

Anzahl Teilnehmer

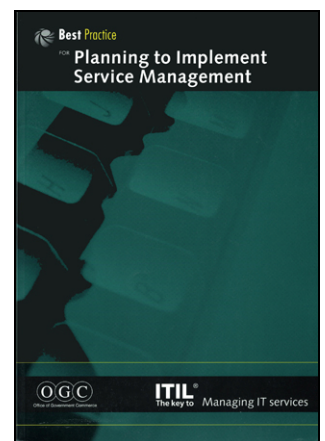
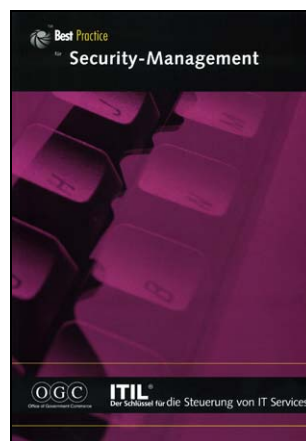
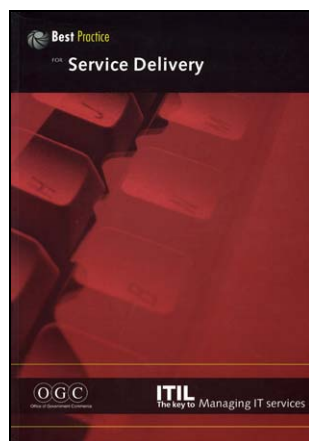
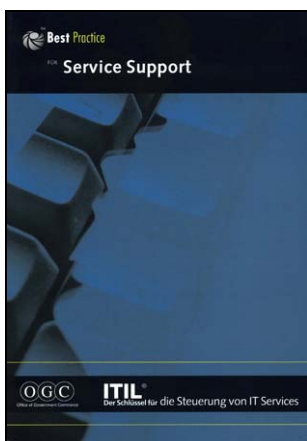
Maximal 16 Teilnehmer.

Termine und Anmeldung

www.klw.ch/ausbildung

Zahlungs- & Stornobedingungen

Die gesamten Ausbildungskosten sind vor der Durchführung zur Zahlung fällig. Abmeldungen bis 15 Kalendertage vor Ausbildungsbeginn sind gebührenfrei. Bei Abmeldungen bis zu 10 Kalendertagen vor Ausbildungsbeginn sind 50% der Gebühren fällig. Bei späteren Abmeldungen oder Nichtteilnahme ist die gesamte Gebühr zur Zahlung fällig. Ohne Zusatzkosten kann ein Ersatzteilnehmer an der Ausbildung teilnehmen.



ITIL® is a Registered Trade Mark, and a Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce, and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.