
ITIL Service Manager Kompaktkurs (7-Tage-Kurs)

Dauer: 7 Tage Kurscode: SMP

Kursbeschreibung:

Der **ITIL Service Manager Kompaktkurs** vermittelt in verkürzter Zeit die Inhalte des Service-Manager-Trainings Teil 1 und Teil 2. Der Kurs beginnt jeweils am Sonntagmorgen und endet am darauffolgenden Samstag am frühen Abend. Gerne können Sie bereits am Vorabend des Sonntags anreisen und an einem gemeinsamen Abendessen gegen 20:00 Uhr teilnehmen. Die Prüfungsvorbereitung und das Examen finden zu einem späteren Termin statt. Der Preis für den Kompaktkurs beinhaltet die Schulung, die Prüfungsvorbereitung sowie die Verpflegung während des Seminars. Die Kosten für das Examen werden separat berechnet.

Ihr Vorteil: Sie oder Ihre Angestellten/Kollegen sind bei diesem Kurs lediglich 5 statt 8 Arbeitstage vom Tagesgeschäft abwesend. Sie sparen zudem Zeit und Kosten, da Sie nicht separat für Teil 1 und Teil 2 anreisen müssen. Mit diesem Kompakt-Kurs erreichen Sie schneller Ihr Ziel und halten Ihr Service-Manager-Zertifikat schon bald in den Händen.

Spezial: Das Seminar beinhaltet einen Überblick über die Neuerungen von ITIL V3.

Der Schulungspreis versteht sich **zzgl. €75,00 für 6 Übernachtungen** im 4-Sterne-Hotel sowie das Nachmittagsevent am Mittwoch.

Zielgruppe:

Verantwortliche für Management und Betrieb von operativen Dienstleistungen, Service Manager, Service-Leiter und Unternehmensberater.

Kursziele:

- die wichtigsten betrieblichen Prozesse bezeichnen und beschreiben
 - die wichtigsten technischen Prozesse einer IT-Organisation bezeichnen und beschreiben
 - die behandelten Prozesse in der eigenen Organisation einer Beurteilung unterziehen
 - die wichtigsten Planungs- und Überwachungsaktivitäten der eigenen IT-Organisation analysieren
 - den Wert der in den ITIL-Modulen beschriebenen "Best Practices" zur Beherrschung des Service Managements erkennen,
 - die behandelten Prozesse in der eigenen Organisation einer Beurteilung unterziehen
 - die Inhalte dieser "Best Practices" im Rahmen der Prüfungsvorbereitung nutzen
 - die Inhalte dieser "Best Practices" im Rahmen der Prüfungsvorbereitung nutzen
-

Voraussetzungen:

Die Voraussetzungen für den Erwerb des Zertifikats "ITIL Service Manager" sind Erfahrung mit den Prozessen im IT-Servicebereich sowie das "Foundation Certificate in IT Service Management", das durch eine erfolgreiche Teilnahme am Seminar "ITIL Foundation" erworben werden kann.

Tests und Zertifizierungen:

Der Intensivkurs bereitet auf die ITIL-Service-Manager-Zertifizierung vor.

Folgekurse:

- ITIL Service Manager Prüfungsvorbereitung (RD) - im Preis enthalten
 - ITIL Service Manager Examen (MX) - kann optional gleich mitgebucht werden
-

Schulungsinhalt:

- Die Welt des IT Service Management
 - Operationelle Prozesse (*Service Support*) einer IT-Organisation
 - Analyse und Beurteilung der bestehenden Organisation
 - Anforderungen an einen Service Manager
 - Incident Management/Service Desk
 - Problem Management
 - Configuration Management
 - Change Management
 - Release Management
 - Steuerungsprozesse (*Service Delivery*) einer IT-Organisation
 - Service Level Management
 - Quality Management
 - Financial Management for IT Services
 - Availability Management
 - Continuity Management
 - Security Management
 - Capacity Management
 - Implementierung der Prozesse (*das Festlegen der Vorgehensweise zur Umsetzung*)
-

Hinweis:

Sie können folgende Literatur für den Kurs gleich mitbestellen, diese bekommen Sie dann im Kurs ausgehändigt:

ITIL Service Support (Deutsch) für € 98,00 (zzgl. MwSt.)

ITIL Service Delivery (Deutsch) für € 98,00 (zzgl. MwSt.)

Global Knowledge bietet diesen Kurs als Kooperationspartner von Maxpert, einem bei EXIN für ITIL akkreditieren Trainingsinstitut, an.

Weitere Informationen:

Für weitere Informationen oder Buchung kontaktieren Sie uns bitte unter 0800 / 295 26 33

info@globalknowledge.de

www.globalknowledge.de

Global Knowledge Germany Training GmbH, Friedensallee 271, 22763 Hamburg