



ITIL® Expert Blended Learning (Komplettausbildung)

Überblick

Die Teilnehmer erlangen das "Service Management".

Die Inhalte entsprechen der neusten ITIL® Edition 2011.

Modernes Lernkonzept mit Blended Learning: Medienmix aus Web Based Training und Präsenzseminare im Verhältnis 1:3.

Nach Besuch der drei Doppelveranstaltungen und Bestehen der zugehörigen Zertifizierungsprüfungen sind die Teilnehmer "ITIL® Expert in IT Service Management".

Die Ausbildung besteht aus einem E-Learning Anteil und den folgenden drei Präsenzveranstaltungen, die jeweils von Montag bis Freitag durchgeführt werden:

- Modul A Service Strategy (SS) and Service Design (SD) +2 Prüfungen
- Modul B Service Transition (ST) and Service Operation (SO) +2 Prüfungen
- Modul C Continual Service Improvement and Managing Across the Lifecycle (MALC) +2 Prüfungen



Dauer:
15 Tage



Preis:
unverb. Anfrage

Kursinhalt

Die Ausbildung besteht aus einem E-Learning Anteil und drei Präsenzveranstaltungen, die jeweils von Montag bis Freitag durchgeführt werden.

Das Web Based Training können die Teilnehmer im Rahmen der Ausbildung nutzen, wann und wo immer sie möchten.

Die Seminarreihe ist wie folgt aufgebaut:

ITIL® Expert, Modul A: Service Strategy + Service Design, 5 Tage Präsenzunterricht

Bezüglich der ITIL®-Lebenszyklusphase "Service Strategy" lernen die Teilnehmer die Strategien und Methoden kennen, die zur Definition und Gestaltung von strategischen Vermögenswerten benötigt werden.

Des Weiteren werden Kunden und Märkte mit ihren Chancen und Restriktionen definiert.

Im ITIL®-Expert-Seminarteil "Service Design" werden die Richtlinien, Methoden und Verfahren zum Entwurf von IT-Services thematisiert.

Am Ende des Seminarteils werden nach vorheriger Prüfungsvorbereitung die Multiple-Choice-Prüfungen für die beiden ITIL®-Expert-Module Service Strategy und Service Design durchgeführt.

ITIL® Expert, Modul B: Service Transition + Service Operation, 5 Tage Präsenzunterricht

Die ITIL®-Lebenszyklusphase Service Transition definiert die Leitlinien für die Entwicklung und die Verbesserung der Fähigkeiten für den Übergang neuer und veränderter Services in den operativen Betrieb.

In diesem Seminarmodul lernen die Teilnehmer den effizienten Umgang mit technischen und organisatorischen Veränderungen kennen, Leitlinien zur Serviceerstellung und Methoden zur Überführung der neuen oder geänderten Services in den operativen Betrieb.

Der Seminarteil "Service Operation" umfasst die operativen Aspekte einer ITIL®-konformen IT-Organisation.

Es werden die Techniken und Methoden zur Errichtung einer effizienten und effektiven Serviceproduktion und einer

wirkungsvollen Störungsbehandlung besprochen. Außerdem werden die Verfahren zur Integration externer Servicelieferanten behandelt.

Am Ende des Seminarteils werden nach einer vorherigen Prüfungsvorbereitung die beiden Multiple-Choice-Prüfungen für die ITIL®-Expert-Module Service Transition und Service Operation durchgeführt.

ITIL® Expert, Modul C: Continual Service Improvement (CSI) + Managing Across the Lifecycle (MALC), 5 Tage Präsenzunterricht

Im Seminarteil "Continual Service Improvement" der ITIL®-Expert-Ausbildung lernen die Teilnehmer die Prozesse, Methoden und Verfahren zur Errichtung eines kontinuierlichen Verbesserungssystems kennen.

Der Anspruch einer ganzheitlichen Betrachtung der Servicequalität über alle Lebenszyklusphasen hinweg stellt eine besondere Herausforderung dar.

Das abschließende Modul der ITIL®-Expert-Ausbildung "Managing Across the Lifecycle" liefert die Grundlagen zur Einrichtung eines übergeordneten Managementsystems für alle ITIL-Prozesse.

Am Ende des Seminarteils werden die beiden Multiple-Choice-Prüfungen für die ITIL®-Expert-Module CSI und MALC mit einer vorherigen Prüfungsvorbereitung durchgeführt.

Voraussetzungen

Für diesen Kurs sollten die Kursteilnehmer folgende Vorkenntnisse mitbringen:

- Vorliegen des Zertifikats "ITIL® Foundation"

Zielgruppe

Dieser Kurs richtet sich an Personen, die das offizielle ITIL-Zertifikat "ITIL® Expert for Service Management" erlangen möchten.

AGM Essen

Heinrich-Held-Str. 16

45133 Essen

Phone: +49 (201) 24 34 44 10

Email: info@agm-onside.com

