



expertplace academy



www.expertplace-academy.de

ex**per**t**place**
academy



Seminarangebot der expertplace academy

Weitere Informationen sowie unsere aktuellen Termine und Preise für offene Schulungen finden Sie im Internet unter www.expertplace-academy.de. Dort haben Sie ebenfalls die Möglichkeit, sich online anzumelden. Alle Schulungen werden auf Wunsch auch im Kundenunternehmen durchgeführt. Die Preise für diese Inhouse-Schulungen sind individuell auf Basis der Teilnehmerzahl und möglicher Anfahrtskosten verhandelbar. Für weitere Fragen sprechen Sie uns bitte an!

05 Vorwort

IT Service Management nach ITIL®

- 07 Das ITIL® Ausbildungsschema (Curriculum)
- 08 Wege zum ITIL® Expert
- 09 ITIL® around the world
(Prozess-Simulation)
- 10 ITIL® for Executives
- 10 ITIL® V3 Foundation
- 11 ITIL® V3 Foundation Bridge
(Update von Version 2.0 auf 3.0)
- 11 ITIL® V3 Manager Bridge
- 12 ITIL® V3 Service Strategy
- 12 ITIL® V3 Service Design
- 13 ITIL® V3 Service Transition
- 13 ITIL® V3 Service Operation
- 14 ITIL® V3 Continual Service Improvement
- 15 ITIL® V3 Capability Operational,
Support and Analysis
- 15 ITIL® V3 Capability Planning,
Protection and Optimization
- 16 ITIL® V3 Capability Release,
Control and Validation
- 16 ITIL® V3 Capability Service Offerings
and Agreements
- 17 ITIL® V3 Managing Across the Lifecycle
- 18 Aufbau eines Service Portfolios /
Servicekatalogs
- 18 Organisation und Abwicklung von
Service Requests
- 19 Der Betrieb des Service Desk

PRINCE2®

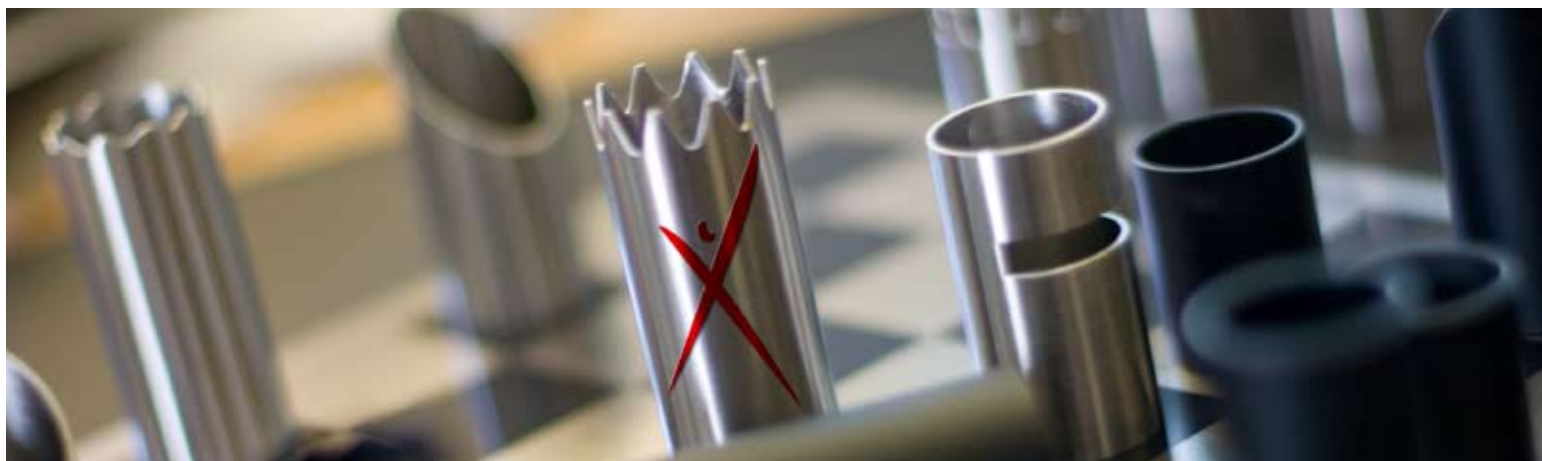
- 20 Das PRINCE2® Ausbildungsschema
(Curriculum)
- 21 Sources of Power
(Projektmanagement-Simulation)
- 22 PRINCE2® Foundation Intensiv
- 22 PRINCE2® Foundation Fast Track
- 23 PRINCE2® Practitioner
- 23 PRINCE2® Kompakt
- 24 PRINCE2® for Executives
- 24 Softskills für Projektleiter
- 25 Bauprojekte in der Informationstechnologie

COBIT®

- 26 Das COBIT® Ausbildungsschema
(Curriculum)
- 26 COBIT® Practitioner
- 27 COBIT® für IT Service Manager
- 27 IT Controlling und Kennzahlensysteme
- 28 Aufbau eines IT Controllings
- 28 Aufbau eines Kennzahlensystems

ISO 20000

- 29 Das ISO 20000 Ausbildungsschema
(Curriculum)
- 30 ISO 20000 Consultant
- 30 ISO 20000 Management Overview



Wir gehören zur expertplace networks group AG

Die expertplace networks group AG ist ein international ausgerichtetes Beratungsunternehmen.

Die Senior-Berater von expertplace sowie deren Kooperationspartner sind routinierte Manager, die sich durch zielorientiertes Denken und Handeln sowie durch eine hohe persönliche Kompetenz auszeichnen. Mit langjähriger Führungs- und Praxiserfahrung und unternehmerischem Weitblick realisieren sie professionell, schnell und flexibel Lösungen.

Darüber hinaus sind die Berater der expertplace advisory GmbH seit über 10 Jahren führend in der Beratung, Schulung und Zertifizierung zu Prozessen und Projektmanagement in IT-Organisationen (ITIL®, PRINCE2®).

Die expertplace academy ist die Schulungsorganisation der expertplace advisory GmbH, einer 100%igen Tochter der expertplace networks group AG.

expertplace – das „Richtige tun“ und es „richtig tun“

Seit 10 Jahren leisten die Mitarbeiter der expertplace academy (vormals „arxes Akademie“) einen wichtigen und wertschöpfenden Beitrag für die Umsetzung von Best-Practice-Methoden in IT-Organisationen.

Als unsere Mitarbeiter 1999 mit den ersten Ausbildungen und Zertifizierungen für die IT Infrastructure Library begannen, war ITIL® in Deutschland noch ein Fremdwort, nur eine weitere Abkürzung, ganz sicher ein erläuterungs-bedürftiger Begriff. Wir sind durchaus stolz darauf, wie sich der ITIL®-Markt entwickelt hat, den wir in Deutschland mit begründet haben. Anfang 2001 waren wieder unsere Mitarbeiter maßgeblich bei der Einführung von PRINCE2® in Deutschland beteiligt.

Heute bieten wir Ihnen ein Portfolio an Ausbildungsgängen, mit dem Sie von unserer langjährigen und intensiven Erfahrung profitieren.

Ganz besonders möchten wir Sie in diesem Zusammenhang auf unsere Simulationen „ITIL® Around the World™“ und „Sources of Power“ hinweisen, die sich als wichtiger Motivator für das Change Management bewährt haben.

Wir freuen uns darauf, Sie bei Ihrem individuellen Ausbildungskonzept zu unterstützen.

Dr. James Mitchell Lee

Leiter der expertplace academy und
Geschäftsführer der expertplace advisory GmbH

Unsere academy-Administration betreut Sie bei allen Fragen bezüglich der Seminare.

Ihre Fragen zur Zertifizierung in den einzelnen Themen, zu den Voraussetzungen und zur Durchführung der Prüfungen werden kompetent beantwortet.

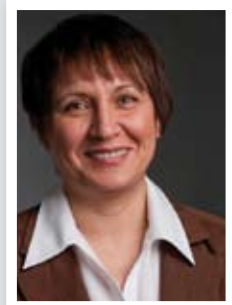
Dr. James Mitchell Lee

Leiter expertplace academy
Lead Trainer PRINCE2®



Katharina Schmied

Lead Trainer COBIT®



Marcus Wagner

Lead Trainer ITIL®



Silke Peters

Operations Manager



Trainer der expertplace academy

Ihre Ausbildungsleiter sind ausnahmslos ausgesuchte Spezialisten, die ihre Seminarinhalte beherrschen und mit methodischer Qualität vermitteln können. Damit ihre fachliche Qualität immer auf dem höchstmöglichen Niveau ist, setzen sich unsere Trainer permanent mit den Themen auseinander.

Zum einen geschieht das durch den regelmäßigen Einsatz in Kundenprojekten. Denn die Menschen, die bei uns für Ihre Ausbildung verantwortlich sind, sind Praktiker. Sie erfüllen ihre Aufgaben in Kundenprojekten und bringen die hieraus gewonnene praktische Erfahrung mit in das Seminar ein. Zum zweiten nehmen unsere Trainer natürlich auch an allen wichtigen Fortbildungen teil. In vielen Themenbereichen sind sie durch Audits und Re-Akkreditierung der Schulungsorganisation für die jeweiligen Seminare zertifiziert.

Die expertplace academy ist der erste in Deutschland akkreditierte Seminaranbieter für die Zertifizierung in ITIL®. Bei der APM Group sind wir als qualifizierte Trainingsorganisation für ITIL® und PRINCE2® akkreditiert. Die COBIT® Ausbildung ist konform zum ISACA Deutschland Chapter. Und schließlich sorgt unsere academy auch immer wieder durch interne Qualifizierungs- und Weiterbildungsmaßnahmen für die notwendige pädagogische Ausbildung. Sie sehen: Bei der expertplace academy sind Sie in den richtigen Händen.

Jeweils aktuelle Details zu unseren Seminaren, Preisen, Terminen und Veranstaltungsorten finden Sie in unserem Internetportal: www.expertplace-academy.de

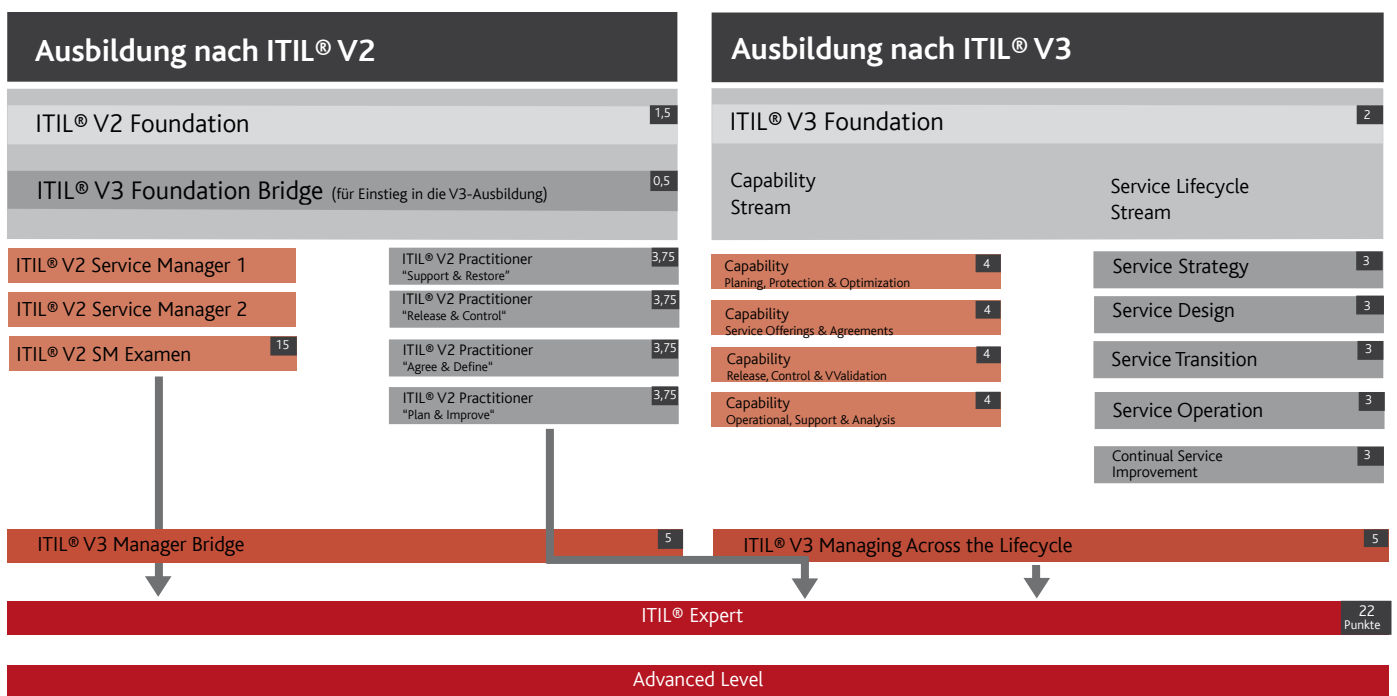
Oder per E-Mail academy@expertplace.de

Oder wenden Sie sich direkt an unser academy-Büro in Köln

expertplace academy
Oberländer Ufer 186
50968 Köln
Tel.: +49 221 800 3350 - 30
Fax: +49 221 800 3350 99



Das ITIL® Ausbildungsschema (Curriculum)



ITIL® V3 beschreibt das IT Service Management unter der Betrachtung des Service Lifecycles in 5 Phasen. Für die Zertifizierung zum ITIL® Expert müssen 22 Punkte im Curriculum erarbeitet werden. Es gibt 2 Pflichtseminare: die ITIL® V3 Foundation (ITIL® V2 Foundation und ITIL® Foundation Bridge ist ebenfalls möglich) und als Abschluss, wenn bereits mind. 17 Punkte vorhanden sind, das Seminar ITIL® V3 Managing Across The Lifecycle. Mit der ITIL® V3 Foundation werden 2 Punkte erworben, ITIL® V3 Managing Across The Lifecycle 5 Punkte.

Die Intermediate Seminare können in 6 verschiedenen Kombinationen durchlaufen werden, um zum einen mindestens 15 Punkte zu erlangen und zum anderen alle Phasen und alle Prozesse erarbeitet zu haben. Die möglichen Kombinationen sind später im Katalog aufgeführt.

Folgender weiterer Ausbildungsweg steht zur Verfügung, um den ITIL® Expert zu erlangen: Teilnehmer beginnen mit der ITIL® V2 Foundation und absolvieren danach die IT Service Management Ausbildung nach ITIL® V2.

IT Service Manager, die nach ITIL® V2 zertifiziert wurden, können dann an der ITIL® V3 Manager Bridge teilnehmen. Nach erfolgreichem Abschluss – inklusive Prüfung – dieses Bridge-Kurses erhalten Sie das Zertifikat ITIL® Expert.

Wege zum ITIL® Expert

Für die Zertifizierung zum ITIL® Expert müssen 22 Punkte im Curriculum erarbeitet werden. Es gibt 2 Pflichtseminare: die ITIL® V3 Foundation (ITIL® V2 Foundation und ITIL® Foundation Bridge ist ebenfalls möglich) und als Abschluss, wenn bereits mind. 17 Punkte vorhanden sind das Se-

minar ITIL® V3 Managing Across The Lifecycle. Mit der ITIL® V3 Foundation werden 2 Punkte erworben, ITIL® V3 Managing Across The Lifecycle 5 Punkte. Die Intermediate Seminare können in 6 verschiedenen Kombinationen durchlaufen werden, um zum einen mindestens 15 Punkte zu erlangen und zum anderen alle Phasen und alle Prozesse erarbeitet zu haben.

Folgende Kombinationen sind möglich:

Paket 1:

- ☛ Service Operation
- ☛ Service Transition
- ☛ Service Design
- ☛ Service Strategy
- ☛ Continual Service Improvement

Paket 4:

- ☛ Service Operation
- ☛ Continual Service Improvement
- ☛ Capability Release Control & Validation
- ☛ Capability Service Offerings & Agreements
- ☛ Capability Planning Protection & Optimization

Paket 2:

- ☛ Capability Operational Support & Analysis
- ☛ Capability Release Control & Validation
- ☛ Capability Service Offerings & Agreements
- ☛ Capability Planning Protection & Optimization

Paket 5:

- ☛ Service Design
- ☛ Continual Service Improvement
- ☛ Capability Operational Support & Analysis
- ☛ Capability Release Control & Validation
- ☛ Capability Service Offerings & Agreements

Paket 3:

- ☛ Service Operation
- ☛ Service Transition
- ☛ Continual Service Improvement
- ☛ Capability Service Offerings & Agreements
- ☛ Capability Planning Protection & Optimization

Paket 6:

- ☛ Service Design
- ☛ Service Strategy
- ☛ Continual Service Improvement
- ☛ Capability Operational Support & Analysis
- ☛ Capability Release Control & Validation



ITIL® around the world Prozess-Simulation (Dauer: 1 Tag)

Zielgruppe:

IT-Prozessverantwortliche sowie mittleres und höheres Management mit und ohne ITIL®-Kenntnisse

Inhalte:

ITSM-Prozesse nach ITIL®; Schnittstellen; Rollen

Kursziel:

Erkennen und Erfahren, dass die etablierten und ständig nachjustierten Prozesse die Arbeit effizienter und effektiver gestalten

Teilnehmerzahl:

10 bis 15 Teilnehmer

Prüfung/Zertifizierung:

Nach einer optionalen theoretischen Vertiefung (2 zusätzliche Tage) Teilnahme an der Foundation-Prüfung; ITIL® V3 Foundation Zertifikat, offizielles Zertifikat der APMG

Weitere Informationen unter

www.itil-around-the-world.de

Auf einer Reise um die Welt kann auf einem Container-Passagierschiff viel passieren. Die Besatzung, in diesem Fall die Teilnehmer der Simulation, wird mit verschiedenen Aufgaben konfrontiert. Um diese lösen zu können, müssen die „Seefahrer“ verschiedene Verfahren und Abläufe entwickeln und umsetzen. Erst diese ermöglichen es ihnen, das Schiff und die Ladung sicher an die Zielhäfen zu steuern.

Die Verfahren und Abläufe der Simulation sind analog zu den ITIL®-Prozessen aufgebaut. Auf diese Weise vermittelt „ITIL® around the world“ den ITIL®-Einsteigern in sehr eindrücklicher und praxisnaher Darstellung die wichtigsten ITIL®-Disziplinen, ihren Nutzen sowie die Grundbegriffe des IT Service Management.

Stimmen zum Thema

„Das hat dem ITIL-Gespenst den Schrecken genommen!“
(Kay Markus Thiel, Deutsche Welle)

ITIL® for Executives (Dauer: 1 Tag)

Zielgruppe:
IT-Manager

Inhalte:
IT Service Management: Was leistet ITIL®?
Kultur, Rollen, Organisation, Schnittstellen

Teilnehmerzahl:
Bis 12 Teilnehmer

Verantwortliche in IT Organisationen, die in die qualitative Verbesserung müssen, verbinden diese Verbesserung häufig unmittelbar mit ITIL®. Häufig ist nur wenig transparent, was die Auseinandersetzung mit der Good Practice Methode ITIL® für die Organisation bedeutet. Neben der inhaltlichen Beschreibung von ITIL® werden vor allem auch die kulturellen Aspekte, die mit der Veränderung einhergehenden menschlichen Aufgaben und der zu leistende Aufwand aufgezeigt.

ITIL® V3 Foundation (Dauer: 3 Tage)

Zielgruppe:
IT-Mitarbeiter und ITIL®-Interessierte mit und ohne ITIL®-Kenntnisse

Inhalte:
ITSM-Prozesse nach ITIL® V3 mit den neuen Themen Service Strategy; Service Design; Service Transition; Service Operation; Continual Service Improvement; Service Lifecycle; ITIL®-Fachtermini; Vorbereitung auf die Prüfung

Kursziel:
Kenntnisse der ITSM-Prozesse nach ITIL® V3; Beherrschen der ITIL®-Termini; Erkenntnis, dass die Prozesse die Arbeit effizienter und effektiver gestalten

Teilnehmerzahl:
6 bis 12 Teilnehmer

Prüfung/Zertifizierung:
Teilnahme an der Foundation Prüfung; offizielles ITIL® V3 Foundation Zertifikat der APMG

Der Einstieg in die Gestaltung der IT-Services nach der prozessorientierten Methode ITIL® erfordert, dass die Mitarbeiter diese Methode kennen und die Fachbegriffe beherrschen. In diesem Foundation-Seminar werden die verschiedenen Prozesse, ihre Schnittstellen, die Rollen und Funktionen und der neue Service Lifecycle der Version 3 erläutert. Es wird anschaulich dargelegt, dass die IT mit ihren Prozessen, ausgerichtet an den geschäftlichen Erfordernissen, einen unmittelbaren Mehrwert für das Unternehmen darstellt. Mit der neuen Service-Strategie wird der Einstieg in das ITIL®-Thema gewählt.



ITIL® V3 Foundation Bridge (Update von Version 2.0 auf 3.0) (Dauer: 1 Tag)

Zielgruppe:

IT-Mitarbeiter und ITIL®-Interessierte mit ITIL® Foundation Zertifikat nach ITIL® V2

Inhalte:

ITSM-Prozesse nach ITIL®; Funktionen/Rollen; Schnittstellen; Service Lifecycle; ITIL®-Fachtermini; Vorbereitung auf die Prüfung

Kursziel:

Update der bereits vorhandenen ITIL®-Kenntnisse nach Version 2.0 auf die Inhalte der Version 3.0

Teilnehmerzahl:

6 bis 12 Teilnehmer

Prüfung/Zertifizierung:

Teilnahme an der Foundation Bridge Prüfung; offizielles ITIL® V3 Foundation Bridge Zertifikat der APMG

Voraussetzung:

ITIL® V2 Foundation Zertifikat

ITIL® V3 Manager Bridge (vom IT Service Manager ITIL® V2 zum ITIL® Expert) (Dauer: 5 Tage)

Zielgruppe:

IT-Mitarbeiter und ITIL®-Interessierte mit ITIL® Service Manager Zertifikat nach ITIL® V2

Inhalte:

ITSM-Prozesse nach ITIL®; Funktionen/Rollen; Schnittstellen; Service Lifecycle; ITIL®-Fachtermini; Vorbereitung auf die Prüfung

Kursziel:

Update der bereits vorhandenen ITIL®-Kenntnisse nach Version 2.0 auf die Inhalte der Version 3.0

Teilnehmerzahl:

6 bis 12 Teilnehmer

Prüfung/Zertifizierung:

Teilnahme an der Manager Bridge Prüfung; offizielles ITIL® V3 Manager Bridge Zertifikat der APMG

Voraussetzung:

ITIL® V2 Service Manager Zertifikat

Methode ITIL® erfordert, dass die Mitarbeiter diese Methode kennen und die Fachbegriffe beherrschen. In diesem Foundation Bridge Seminar werden die verschiedenen Prozesse, ihre Schnittstellen, die Rollen und Funktionen und der Service Lifecycle erläutert. Es wird anschaulich dargelegt, dass die IT mit ihren Prozessen, ausgerichtet an den geschäftlichen Erfordernissen, einen unmittelbaren Mehrwert für das Unternehmen darstellt. In einem kompakten Update-Kurs werden die Unterschiede zwischen den ITIL®-Versionen 2.0 und 3.0 aufgezeigt, und die Teilnehmer werden auf die Foundation Bridge Prüfung vorbereitet.

Das Seminar vermittelt Kenntnisse, wie das IT Service Management von der prozessorientierten Fokussierung aus ITIL® V2 in die serviceorientierte Ausrichtung nach ITIL® V3 entwickelt wird. Es werden die 5 Phasen nach ITIL® V3 erläutert und es steht im Fokus wie die Service-Strategie zum ersten und wie die Anforderungen des Servicenehmers zum zweiten miteinander eingebunden werden. Das Seminar geht auf neue Perspektiven und Funktionen ein. Der fünf tägige Kompaktkurs bereitet auf den Multiple-Choice-Test zum ITIL® Expert vor.

ITIL® V3 Service Lifecycle Stream Service Strategy (Dauer: 3 Tage)

Zielgruppe:

IT-Spezialisten; IT-Prozessverantwortliche und IT-Management

Inhalte:

Betrachtung des IT Service Management aus der strategischen Unternehmenssicht. Einbindung der IT in den Wertschöpfungsprozess des Kunden.

Kursziel:

Kenntnis der Service Strategy, Beherrschen der ITIL®-Termini, Erkennen der Notwendigkeit, die IT aus unternehmerischer Sicht zu betrachten.

Teilnehmerzahl:

6 bis 12 Teilnehmer

Prüfung/Zertifizierung:

Teilnahme an der Service Strategy Prüfung; offizielles ITIL® V3 Service Strategy Zertifikat der APMG

Voraussetzung:

ITIL® V3 Foundation Zertifikat

ITIL® V3 Service Design (Dauer: 3 Tage)

Zielgruppe:

IT-Spezialisten; IT-Prozessverantwortliche und IT-Management

Inhalte:

Entwicklung der IT-Services entsprechend des Kundenbedarfs auf Basis der strategischen Ausrichtung.

Kursziel:

Kenntnis des Service Design, Beherrschen der ITIL®-Termini, Erkennen der Notwendigkeit, die IT-Services durchgängig und ganzheitlich zu gestalten.

Teilnehmerzahl:

6 bis 12 Teilnehmer

Prüfung/Zertifizierung:

Teilnahme an der Service Design Prüfung; offizielles ITIL® V3 Service Design Zertifikat der APMG

Voraussetzung:

ITIL® V3 Foundation Zertifikat

Das Seminar führt in die Strategie der IT Organisation ein. Es werden Leitlinien aufgezeigt, die die Entwicklung und die Einführung des IT Service Management betreffen. Die strategische Ausrichtung der IT-Organisation, die Anforderungen des/der Kunden, der dazugehörigen Branche sind zentrale Gesichtspunkte der Service Strategy und sind Bestandteile des Seminars. Die Ausrichtung der IT Organisation, das Service Portfolio, das Demand Management, das Financial Management und das Risiko Management werden vermittelt. Ziel ist, die IT-Organisation in die Wertschöpfungskette des Kunden einzubinden. Der dreitägige Kurs bereitet auf den Multiple-Choice-Test zum Service Strategy Zertifikat vor.

Das Seminar vermittelt, wie auf Basis der strategischen Ausrichtung die Services für den Kunden entsprechend den Anforderungen aus dem Geschäftsprozess entworfen und für den produktiven Einsatz erstellt und vorbereitet werden. Wesentliche Bestandteile sind die planenden Prozesse Capacity, Availability, Information Security und IT Service Continuity Management, das Service Level Management und die „neuen“ Prozesse Supplier Management und Katalog Management. Es wird die übergreifende Verzahnung der in dieser ITIL® V3 Phase aufgeführten Prozesse mit der Service Strategy und dem Service Transition dargestellt. Der dreitägige Kurs bereitet auf den Multiple-Choice-Test zum Service Design Zertifikat vor.



ITIL® V3 Service Transition (Dauer: 3 Tage)

Zielgruppe:

IT-Spezialisten; IT-Prozessverantwortliche und IT-Management

Inhalte:

Das Überführen von geplanten Neuerungen und Änderungen in den operativen Betrieb und die Dokumentation und Zurverfügungstellung dieser Informationen sind Gegenstand von Service Transition.

Kursziel:

Kenntnis über Service Transition, Beherrschen der ITIL®-Termini, Erkennen der Notwendigkeit, die Service Transition durchgängig zu etablieren.

Teilnehmerzahl:

6 bis 12 Teilnehmer

Prüfung/Zertifizierung:

Teilnahme an der Service Transition Prüfung; offizielles ITIL® V3 Service Transition Zertifikat der APMG

Voraussetzung:

ITIL® V3 Foundation Zertifikat

ITIL® V3 Service Operation (Dauer: 3 Tage)

Zielgruppe:

IT-Spezialisten; IT-Prozessverantwortliche und IT-Management

Inhalte:

Der tägliche Betrieb der Prozesse, Technologien, Anwendungen und Services sowie die Unterstützung für die Servicenehmer im laufenden Betrieb.

Kursziel:

Kenntnis der Service Operation, Beherrschen der ITIL®-Termini, Erkennen der Zusammenhänge im täglichen Betrieb.

Teilnehmerzahl:

6 bis 12 Teilnehmer

Prüfung/Zertifizierung:

Teilnahme an der Service Operation Prüfung; offizielles ITIL® V3 Service Operation Zertifikat der APMG

Voraussetzung:

ITIL® V3 Foundation Zertifikat

Die Überführung aller neuen oder geänderten Services in den operativen Betrieb ist das Kernziel der Service Transition in ITIL® V3. In diesem Seminar werden alle hierin betrachteten Prozesse und Aufgaben behandelt. Die Prozesse, Service Asset und Configuration Management, Change Management, Release und Deployment Management, alle notwendigen Aktivitäten wie Service Testing und Validation und die Auswirkungen auf das Mitarbeiterumfeld (Cultural Change) und Anforderungen des Risiko und Knowledge Management werden sowohl im einzelnen im Zusammenhang innerhalb der Service Transition als auch über alle anderen Phasen in ITIL® V3 erläutert. Service Operation

Der Kurs vermittelt das Wissen über die Prozesse und Funktionen im täglichen IT-Betrieb. Hierzu gehören die Supportaufgaben wie Service Desk, Incident-, Event-, Problem Management, das Request Fulfillment sowie die Funktionen im IT Operations Management, im IT Operations Control und Facility Management als auch im Technical und das Application Management. In der Service Operation wird der beim Servicenehmer in Anspruch genommene Service sichergestellt. Der dreitägige Kurs bereitet auf den Multiple-Choice-Test zum Service-Operation Zertifikat vor.

ITIL® V3 Continual Service Improvement (Dauer: 3 Tage)

Zielgruppe:

IT-Spezialisten; IT-Prozessverantwortliche und IT-Management

Inhalte:

Die kontinuierliche Verbesserung der Services, in der Serviceerbringung durch Messen und Analysieren in allen Phasen des IT Service Management.

Kursziel:

Kenntnis des Continual Service Improvement, Beherrschen der ITIL®-Termini

Teilnehmerzahl:

6 bis 12 Teilnehmer

Prüfung/Zertifizierung:

Teilnahme an der Continual Service Improvement-Prüfung; offizielles ITIL®V3 Continual Service Improvement Zertifikat der APMG

Voraussetzung:

ITIL® V3 Foundation Zertifikat

In dem Seminar lernen die Teilnehmer, wie sie mit Hilfe des Continual Service Improvement (CSI) etablierte IT-Services und -Prozesse ständig verbessern können. CSI gleicht Leistungen und deren Qualität ständig mit den Service-Anforderungen des IT Kunden, des Gesetzgebers und dem Portfolio ab. Dadurch wird erreicht, dass die Qualität stetig gesteigert und die IT-Leistungen optimal an die Unternehmensbedürfnisse angepasst werden können. Der dreitägige Kurs bereitet auf den Multiple-Choice-Test zum Continual Service Improvement Zertifikat vor.

Stimmen zum Thema

„Hat aufgezeigt, dass ITIL an den einzelnen Positionen, Prozessen, da, wo es notwendig ist, eingeführt werden kann und auch schnell zu spürbaren Erfolgen führt.“



ITIL® V3 Capability Stream Service Offerings and Agreements (Dauer: 5 Tage)

Zielgruppe:

IT-Spezialisten; IT-Prozessverantwortliche und IT-Management

Inhalte:

Ausrichtung der IT-Organisation an der Wertschöpfungskette der Servicenehmer

Kursziel:

Kenntnis der Service Offerings and Agreements, Beherrschen der ITIL®-Termini

Teilnehmerzahl:

6 bis 12 Teilnehmer

Prüfung/Zertifizierung:

Teilnahme an der Service Offerings and Agreements Prüfung; offizielles ITIL®V3 Service Offerings and Agreements Zertifikat der APMG

Voraussetzung:

ITIL® V3 Foundation Zertifikat

Die Prozesse, die sich in den gesamten Bereich der Vereinbarungen zwischen dem Servicenehmer und der IT-Service-Organisationen bewegen, werden erläutert. Die Entwicklung des Leistungsangebotes, Service Portfolio, des Leistungskataloges, das Erkennen des Bedarfes beim Kunden, Demand- und Business Relationship Management, das Financial Management und das Supplier Management werden vermittelt. Das ITIL® V3 Service Offering & Agreement Examen wird am Ende des fünften Tages abgelegt. Mit dem Bestehen dieser eineinhalbstündigen Multiple-Choice-Prüfung weisen die Kandidaten ihre Kenntnis der ITIL® V3 Good Practices und eines professionellen Ansatzes zum IT Service Management nach. Der fünfzügige Kurs bereitet auf den Multiple-Choice-Test zum Service Offerings and Agreements Zertifikat vor.

ITIL® V3 Planning, Protection and Optimization (Dauer: 5 Tage)

Zielgruppe:

IT-Spezialisten; IT-Prozessverantwortliche und IT-Management

Inhalte:

Entwickeln der Services auf Basis der Anforderungen der Servicenehmer, sicherstellen, dass die vereinbarten Qualitäten geleistet werden.

Kursziel:

Kenntnis von Planning, Protection and Optimization, Beherrschen der ITIL®-Termini

Teilnehmerzahl:

6 bis 12 Teilnehmer

Prüfung/Zertifizierung:

Teilnahme an der Planning, Protection and Optimization Prüfung; offizielles ITIL® V3 Planning, Protection and Optimization Zertifikat der APMG

Voraussetzung:

ITIL® V3 Foundation Zertifikat

Der operative Betrieb ist das Kernziel des Operational Support und Analysis in ITIL® V3. In diesem Seminar werden neben den Prozessen der Service Operation auch tiefer gehende technologische Themen, die mit dem produktiven Betrieb zusammenhängen betrachtet und behandelt. Insbesondere Kenntnisse des Mainframe-, des Server-, des Storage-, des Netzwerk-Betriebes als auch von Database-, Middleware- und Facility-Management werden im Kontext von Operational Support and Analysis betrachtet. Die erforderlichen Monitor- und Control-Verfahren werden erläutert.

ITIL® V3 Release, Control and Validation (Dauer: 5 Tage)

Zielgruppe:

IT-Spezialisten; IT-Prozessverantwortliche und IT-Management

Inhalte:

Die Teilnehmer lernen alle Prozesse / Verfahren kennen, die notwendig sind, um Anforderungen an den laufenden Betrieb zu planen, testen und umzusetzen.

Kursziel:

Kenntnis des Release, Control and Validation, Beherrschen der ITIL®-Termini

Teilnehmerzahl:

6 bis 12 Teilnehmer

Prüfung/Zertifizierung:

Teilnahme an der Planning, Protection and Optimization Prüfung; offizielles ITIL® V3 Planning, Protection and Optimization Zertifikat der APMG

Voraussetzung:

ITIL® V3 Foundation Zertifikat

ITIL® V3 Operational Support and Analysis (Dauer: 5 Tage)

Zielgruppe:

IT-Spezialisten; IT-Prozessverantwortliche und IT-Management

Inhalte:

Die Teilnehmer erarbeiten sich die Fähigkeiten, die notwendig sind, um im laufenden IT-Betrieb für höchstmögliche Stabilität sorgen zu können.

Kursziel:

Kenntnis über Operational Support and Analysis, Beherrschen der ITIL®-Termini

Teilnehmerzahl:

6 bis 12 Teilnehmer

Prüfung/Zertifizierung:

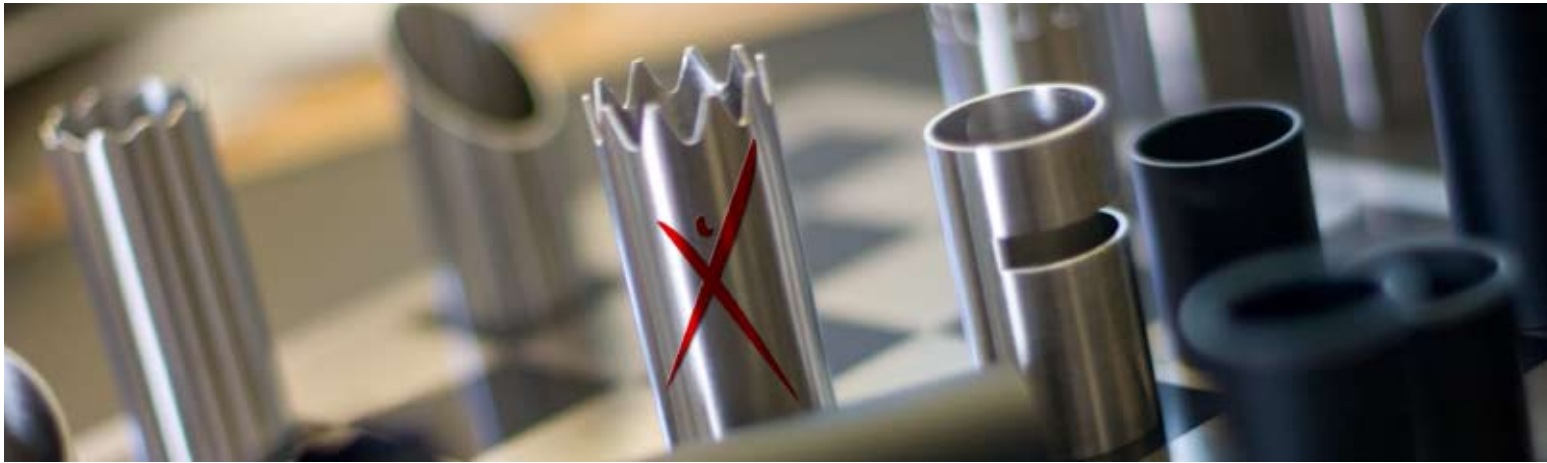
Teilnahme an der Operational Support and Analysis Prüfung; offizielles ITIL® V3 Operational Support and Analysis Zertifikat der APMG

Voraussetzung:

ITIL® V3 Foundation Zertifikat

Die Prozesse, die zur Vorbereitung der optimalen Service Erbringung notwendig sind, werden erläutert. Dies sind die Prozesse der Service Transition: Service Asset and Configuration Management, Change Management, Release and Deployment Management, Service Validation and Testing sowie das Request Fulfillment, das Knowledge Management und die Service Evaluation. Nicht nur das Überführen der Services in den operativen Betrieb, sondern auch die Unterstützung der Supportprozesse mit den notwendigen Kenntnissen und Dokumentationen werden besprochen.

Der operative Betrieb ist das Kernziel des Operational Support und Analysis in ITIL® V3. In diesem Seminar werden neben den Prozessen der Service Operation auch tiefer gehende technologische Themen, die mit dem produktiven Betrieb zusammenhängen betrachtet und behandelt. Insbesondere Kenntnisse des Mainframe-, des Server-, des mStorage-, des Netzwerk-Betriebes als auch von Database-, Middleware- und Facility-Management werden im Kontext von Operational Support and Analysis betrachtet. Die erforderlichen Monitor- und Control-Verfahren werden erläutert.



ITIL® V3 Managing Across the Lifecycle (Dauer: 5 Tage)

Zielgruppe:

IT-Management; IT-Prozessverantwortliche und IT-Spezialisten

Inhalte:

Lifecycle-Modell nach ITIL® V3; ITSM-Prozesse nach ITIL®; Schnittstellen; Rollen

Kursziel:

Kenntnisse über die Service-Strategie, den kompletten Service Lifecycle, die verschiedenen ITIL®-Prozesse und -Funktionen

Teilnehmerzahl:

6 bis 12 Teilnehmer

Prüfung/Zertifizierung:

Teilnahme an der Managing Across the Lifecycle Prüfung; offizielles ITIL® V3 Managing Across the Lifecycle Zertifikat der APMG

Voraussetzung:

ITIL® V3 Foundation Zertifikat

Die Teilnehmer lernen IT Service Management nach ITIL® V3 zu planen und einzuführen. Dazu gehören die Fähigkeiten, das Business des IT Kunden einzubeziehen, strategische Änderungen zu managen, Risiken zu erkennen und damit umzugehen. Das Erarbeiten der notwendigen Managementfähigkeit über alle Phasen nach ITIL® V3, Kenntnis der Prozesse und Funktionen, das Sicherstellen, dass alle Schnittstellen gestaltet sind und gelebt werden, sowie der Umgang mit organisatorischen und kulturellen Veränderungen sind Bestandteil des Seminars. Der fünftägige Kurs bereitet auf den Multiple-Choice-Test zum Managing Across the Lifecycle Zertifikat vor.

Stimmen zum Thema

„Die Methodik plastisch, lebendig dargestellt und erlebt.“

Aufbau eines Service Portfolios / Servicekatalogs (Dauer: 1 Tag)

Zielgruppe:

Service Manager, IT Mitarbeiter, Mitarbeiter aus dem Incident- und Change Management, Interessierte

Inhalte:

!Umsetzung von Service Requests unter Zuhilfenahme des Servicekatalogs

Teilnehmerzahl:

6 bis 12 Teilnehmer

Voraussetzung:

Keine

Organisation und Abwicklung von Service Requests (Dauer: 1 Tag)

Zielgruppe:

Service Manager, IT Leiter, Projekt- und Service Manager, Interessierte Management, Interessierte

Inhalte:

Abbilden des Leistungsangebotes der IT Organisation

Teilnehmerzahl:

6 bis 12 Teilnehmer

Voraussetzung:

Keine

Durchgängig strukturierte und in der Sprache der Kunden formulierte Leistungen der IT hat ITIL® in der Version 3 mit dem Service Katalog praxisnah beschrieben. Die Präsentation von Services und deren Strukturierung in einem Service Katalog liefert das Leistungsangebot der IT-Organisation/ Provider für Ihre internen/externen Kunden. Die kundenorientiert formulierten und auf den Wertbeitrag für die Geschäftsprozesse ausgerichteten Serviceangebote sind die Basis für Servicevereinbarungen deren Qualitätskriterien und Verrechnungsgrundlage. In diesem Seminar lernen Sie die fachlichen Grundlagen zum Aufbau eines Service Portfolios, Erfolgsfaktoren der Implementierung und dessen Einbindung in die Architektur des IT-Service Managements kennen. Anhand von Praxis-Beispielen wird detailliert erläutert, wie Services für das Angebot zum Kunden vorbereitet, dem Kunden veröffentlicht, die Nachfrage festgelegt und Services überwacht werden. Die Zusammenhänge zur IT-Budgetierung, des Capacity Managements und die Integration zur CMDB werden erläutert. Diese Seminar kann durch das Seminar „Organisation und Abwicklung von Service Requests“ ergänzt werden.

Die Möglichkeit Serviceanfragen effizienter zu bearbeiten hat ITIL® in der Version 3 durch den Service Katalog zu einem Kernthema gemacht. Der Service Request Catalog ermöglicht für die IT-Nutzer die Standard-Dienstleistungen, (sog. Service Requests) einheitlich zu beschaffen und für die IT-Organisation die Erfüllungsprozesse durch Automatisierung zu verschlanken. In diesem Seminar lernen Sie die fachlichen Grundlagen und Erfolgsfaktoren zum Aufbau eines Service Request Katalogs kennen. Anhand von Praxis-Beispielen wird detailliert erläutert, wie Service Requests durch Workflows transparent dargestellt werden und damit die Bearbeitung kosteneffektiver erfolgt.



Der Betrieb des Service Desk (Dauer: 2 Tage)

Zielgruppe:

Service Desk Mitarbeiter, Service Desk Verantwortliche, Service Manager, IT Leiter, Interessierte

Inhalte:

Das Service Desk als Organisationseinheit, Herausforderungen, Ausbildung, Organisation

Kursziel:

Kenntnis der internen und der externen Anforderungen an ein Service Desk und vermitteln von Methoden diese operativ umzusetzen

Teilnehmerzahl:

6 bis 12 Teilnehmer

Voraussetzung:

Keine

Das Service Desk ist die kommunikative Schnittstelle zwischen dem Kunden und der IT Organisation. Die Erreichbarkeit der Service Agenten ist das Hauptqualitätsziel direkt gefolgt von der kommunikativen Fähigkeit, das Anliegen des Kunden zu erkennen und zur Lösung zu bringen. Die Softskills der Service Agenten, Kommunikation, Fragetechniken etc. werden besprochen. Kenntniss der zu supportenden Produkte, die dazu gehörende fachliche Ausbildung und der Umgang mit den notwendigen Tools im Service Desk sind Schwerpunkte im Seminar. Die Schnittstellen zu den unterstützenden und den folgenden Prozessen werden dargestellt und erarbeitet.

Stimmen zum Thema

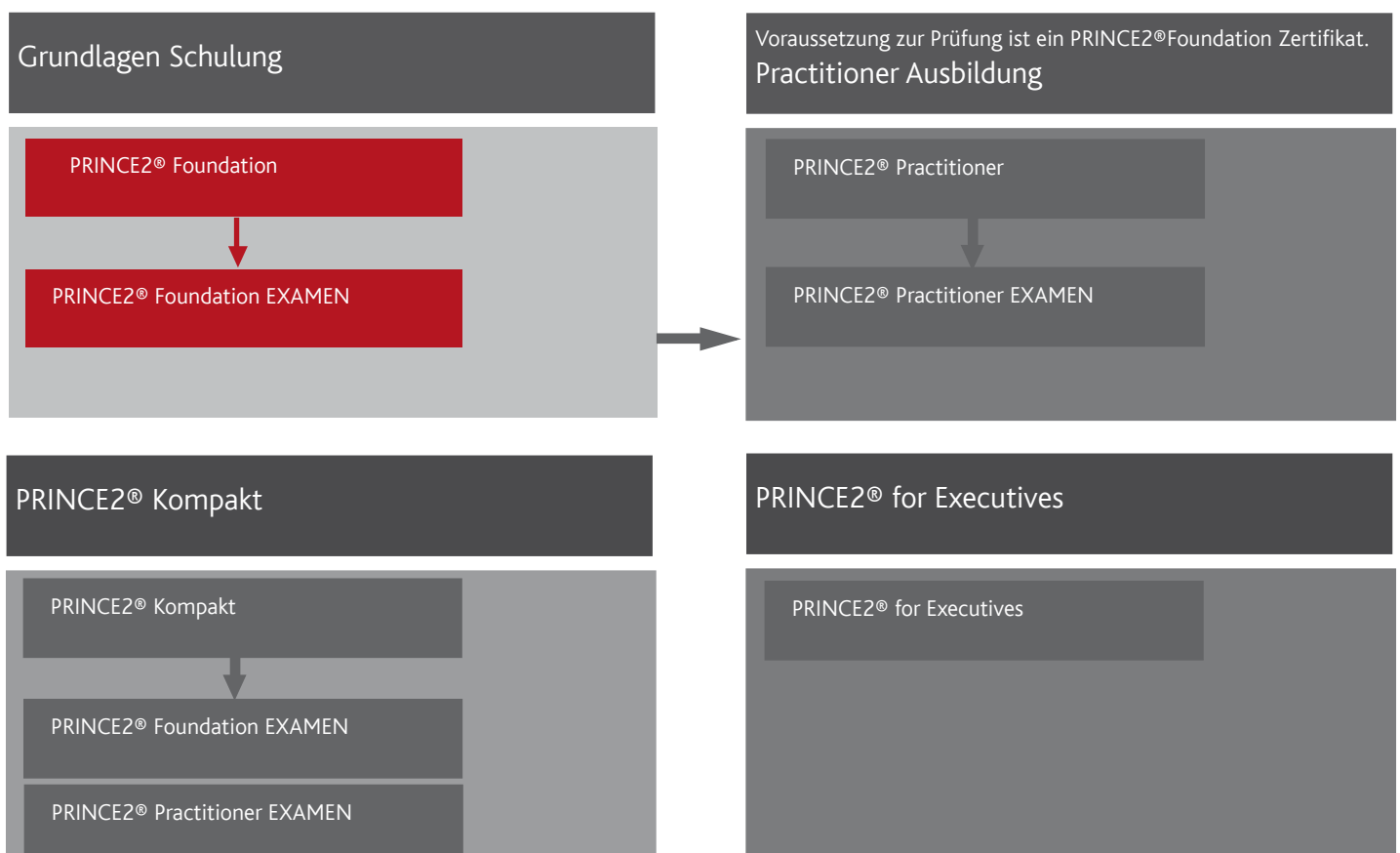
„Sehr lebendige Herangehensweise an ein „theoretisches“ Thema; tolle, gigantische Lernmethode.“

PRINCE2®

Die Projektmanagement-Methode PRINCE2® schafft eine kontrollierte Umgebung, in der das Management erfolgreich Projekte aufsetzen und Verantwortung und Befugnisse delegieren kann. PRINCE2® ist eine vollständig beschriebene Projektmanagement-Methode und liefert für alle Phasen eines Projekts konkrete Handlungsanweisungen. PRINCE2®-Seminare und -Zertifizierungen werden heute bereits in über 40 Ländern durchgeführt.

Um PRINCE2® erfolgreich anwenden zu können, ist eine zweistufige Ausbildung vorgesehen: die Foundation- und die Practitioner-Ausbildung. Beide Ausbildungsgänge werden mit einer Prüfung abgeschlossen.

Das PRINCE2® Ausbildungsschema (Curriculum)





Sources of Power – Projektmanagement-Simulation (Dauer: 1 Tag)

Zielgruppe:

Projektmitarbeiter sowie Projekt- und Teilprojektleiter mit und ohne PRINCE2®- Kenntnisse

Inhalte:

Projektmanagement - Prozesse; Techniken; Komponenten

Kursziel:

Erkennen und Erfahren, dass koordiniertes, abgestimmtes und strukturiertes Vorgehen den Projekterfolg (in Time, in Budget, in gewünschter Qualität) gewährleisten können.

Teilnehmerzahl:

10 bis 15 Teilnehmer

Prüfung/Zertifizierung:

Nach einer optionalen theoretischen Vertiefung (1 zusätzlicher Tag) Teilnahme an der Foundation Prüfung; offizielles PRINCE2® Foundation Zertifikat der APMG

Aufgrund von immer weiter steigenden Energiepreisen und knapper werdenden Ressourcen wird ein Projektteam aus Geologen, Chemikern und Bohrungsspezialisten zusammengestellt. Dieses Team hat den Auftrag, vermutete Methanhydratvorkommen im Nordatlantik genau zu lokalisieren und Testbohrungen vorzunehmen. Die Analyse der Expedition soll dem Auftraggeber – einem Unternehmenskonsortium aus der Energiewirtschaft – als Grundlage zur weiteren Erschließung der Hydratvorkommen dienen.

Lernen Sie während der Simulation, wie Sie als Projektmanager Ihr Team am besten koordinieren und prüfen Sie, ob Sie für die Expedition alle notwendigen Maßnahmen und Ressourcen bedacht haben, oder ob Sie auf plötzlich auftauchende Risiken und Änderungen geeignet reagieren können – natürlich immer im Hinblick auf den Business Case und den größtmöglichen Nutzen der Expedition. Dafür muss eine für das Projekt passende Organisationsstruktur, ein Kommunikationsplan für alle Beteiligten und eine strukturierte Projektmanagementmethode eingesetzt werden. Die Simulation liefert allen interessierten Projektbeteiligten die grundlegenden PRINCE2®-Aspekte und vermittelt diese spielerisch.

Weitere Informationen unter

www.sources-of-power.de

PRINCE2® Foundation Intensiv (Dauer: 3 Tage)

Zielgruppe:
Projektmanager und Projektbeteiligte

Inhalte:
Darstellung der Prozesse, Komponenten und Techniken von PRINCE2®

Kursziel:
Sie sind nach dem Seminar mit der PRINCE2®-Terminologie vertraut, verstehen den Aufbau der Methode und können die wesentlichen Elemente einsetzen.

Teilnehmerzahl:
6 bis 12 Teilnehmer

Prüfung/Zertifizierung:
Teilnahme an der Foundation Prüfung; offizielles PRINCE2® Foundation Zertifikat der APMG

PRINCE2® Foundation Fast Track (Dauer: 2 Tage)

Zielgruppe:
Projektmanager und Projektbeteiligte

Inhalte:
Darstellung der Prozesse, Komponenten und Techniken von PRINCE2®

Kursziel:
Sie sind nach dem Seminar mit der PRINCE2®-Terminologie vertraut, verstehen den Aufbau der Methode und können die wesentlichen Elemente einsetzen.

Teilnehmerzahl:
6 bis 12 Teilnehmer

Prüfung/Zertifizierung:
Teilnahme an der Foundation Prüfung; offizielles PRINCE2® Foundation Zertifikat der APMG

Voraussetzung:
Selbststudium im Vorfeld

Wir vermitteln das PRINCE2®-Grundlagenwissen in kompakter Form. Der Kurs ist insbesondere geeignet, um die PRINCE2®-Methode und eine einheitliche Terminologie im Unternehmen zu etablieren. Die Trainer können – neben der Theorie – auch auf Praxisbeispiele eingehen. Dieses Seminar stellt die Grundausbildung dar und bereitet die Teilnehmer auf die Prüfung vor. Das PRINCE2® Foundation Examen wird am Ende des dritten Tages abgelegt. Mit dem Bestehen dieser einstündigen Multiple-Choice-Prüfung weisen die Kandidaten ihre Kenntnis über die Grundbegriffe der PRINCE2®-Methodik nach.

Wir vermitteln das PRINCE2®-Grundlagenwissen in kompakter Form. Dieser Kurs ist insbesondere geeignet, um die PRINCE2®-Methode und eine einheitliche Terminologie im Unternehmen zu verbreiten. Dieses Seminar stellt die Grundausbildung dar und bereitet die Teilnehmer auf die Prüfung vor. Das PRINCE2® Foundation Examen wird am Ende des zweiten Tages abgelegt. Mit dem Bestehen dieser einstündigen Multiple-Choice-Prüfung weisen die Kandidaten ihre Kenntnis über die Grundbegriffe der PRINCE2®-Methodik nach. Im Gegensatz zum dreitägigen Seminar wird für diesen Kurs ein intensives Selbststudium im Vorfeld vorausgesetzt.



PRINCE2® Practitioner (Dauer: 2,5 Tage)

Zielgruppe:
Projekt- und Teilprojektleiter

Inhalte:
Sie lernen anhand von verschiedenen Szenarien die Anwendung von PRINCE2® im Projekt.

Kursziel:
Fähigkeit, die Methode auf Projekte anzuwenden

Teilnehmerzahl:
6 bis 12 Teilnehmer

Prüfung/Zertifizierung:
Teilnahme an der Practitioner Prüfung; offizielles PRINCE2® Practitioner Zertifikat der APMG

Voraussetzung:
PRINCE2® Foundation Zertifikat

Das Seminar legt den Schwerpunkt auf die praktische Anwendung von PRINCE2®. In dieser Schulung werden die einzelnen Themen der PRINCE2®-Methode wiederholt und anhand von Übungsszenarien vertieft. Die Teilnehmer schreiben zur optimalen Vorbereitung auf ihre Prüfung Testklausuren, die bewertet werden. Das dreistündige PRINCE2®-Practitioner-Examen (Multiple Choice) findet in der Regel eine Woche nach dem Practitioner-Seminar statt, so dass die Teilnehmer ausreichend Zeit haben, sich auf das Examen vorzubereiten. Mit diesem Kurs erwerben die Teilnehmer das Wissen zur Anwendung der PRINCE2®-Methodik.

PRINCE2® Kompakt (Dauer: 5 Tage)

Zielgruppe:
Projektmanager und Projektbeteiligte

Inhalte:
Darstellung und Erprobung der Prozesse, Komponenten und Techniken von PRINCE2®

Kursziel:
Sie sind nach dem Seminar mit der Terminologie von PRINCE2® vertraut, verstehen den Aufbau der Methode und haben die Fähigkeit, die Methode auf Projekte anzuwenden.

Empfehlung:
Die Teilnehmer sollten das PRINCE2® Buch vor dem Seminar gelesen haben.

Teilnehmerzahl:
6 bis 12 Teilnehmer

Prüfung/Zertifizierung:
Teilnahme an der Foundation Prüfung; offizielles PRINCE2® Foundation Zertifikat der APMG
Teilnahme an der Practitioner Prüfung; offizielles PRINCE2® Practitioner Zertifikat der APMG

Voraussetzung:
Selbststudium im Vorfeld.

Wir vermitteln das PRINCE2®-Wissen in kompakter Form. Der Kurs ist zum einen geeignet, um die PRINCE2®-Methode und eine einheitliche Terminologie im Unternehmen zu verbreiten, zum zweiten werden die erworbenen Fähigkeiten im Practionerteil des Kurses vertieft. Es wird neben der Theorie auch auf Praxisbeispiele eingegangen. Dieses Seminar stellt in kompakter Form die Grundausbildung dar und bereitet die Teilnehmer auf das PRINCE2®-Foundation-Examen (einstündiges Multiple-Choice-Examen) am Morgen des dritten Tages vor. Am vierten und fünften Tag des Seminars werden die Kenntnisse mit Praxisbeispielen vertieft und in der Anwendung erprobt. Am Morgen des fünften Tages legen die Teilnehmer das dreistündige Practitioner-Examen (Multiple-Choice) ab.

PRINCE2® for Executives (Dauer: 1 Tag)

Zielgruppe:

Projekt- und Teilprojektleiter

Inhalte:

Sie lernen die Führungs- und Kontrollmöglichkeiten von PRINCE® im Projekt.

Kursziel:

Fähigkeit, PRINCE® Projekte erfolgreich zu lenken.

Teilnehmerzahl:

6 bis 12 Teilnehmer

Das Seminar legt den Schwerpunkt auf die Verantwortung der Auftraggeber und der Kontrollinstanzen sowie auf das Projektportfolio-Management von PRINCE® Projekten. In dieser Schulung werden die einzelnen Themen der PRINCE®-Methode kurz angesprochen und anhand von konkreten Projekt-Situationen der Teilnehmer bezüglich der optimalen Führung und Kontrolle von PRINCE®-Projekten vertieft.

Softskills für Projektleiter (Dauer: 3 Tage)

Zielgruppe:

Projekt-/Teilprojektleiter und Projektmitarbeiter

Inhalte:

Sie lernen anhand von Projektbeispielen und -Szenarien, wie „Softskills“ entscheidend zu einem erfolgreichen Projektergebnis beitragen.

Kursziel:

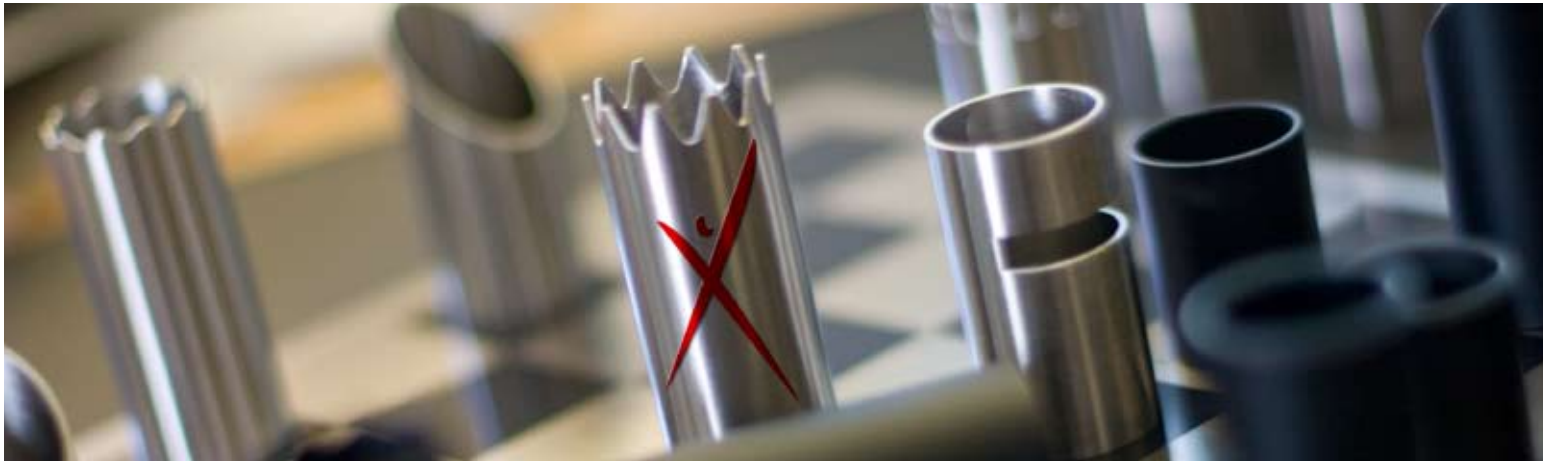
Kenntnis der „weichen“ Faktoren, Fähigkeit, diese zu erkennen und damit richtig umzugehen

Teilnehmerzahl:

6 bis 12 Teilnehmer

Das Seminar vermittelt, von welchen „nicht-sachbezogenen“ Einflussfaktoren ein Projekterfolg abhängig ist. Es werden Methoden, Regeln und Instrumente aufgezeigt, um die Zusammenarbeit zwischen allen Projektbeteiligten zu verbessern. Im Speziellen werden folgende Themen bearbeitet:

- Die Rolle der Projektvereinbarung
- Die Zusammensetzung eines Projektteams
- Der Umgang mit Konflikten, Widerständen, Macht und Hierarchie
- Die Regulierung von Fehlentwicklungen im Projekt



Organisation und Steuerung von Bauprojekten in der Informationstechnologie (Dauer: 1 Tag)

Zielgruppe:

Für ein konkretes IT-Bauprojekt strategisch verantwortliche Führungskräfte mittelständischer IT-Einheiten mit ihren Projektleitern und weiteren Schlüsselpersonen.

Teilnahmevoraussetzung:

Fundierte Kenntnisse einer Projektmanagementmethode (PRINCE2® o.ä.) und praktische Erfahrung möglichst in der jeweils vor-gesehenen Projektrolle.

Kursinhalte:

- Phasen und Arbeitspakete
- Rollen und Funktionen
- Vorgehensmodell
- Erfolgsfaktoren
- Konfliktsituationen
- Fallstricke
- Prüflisten
- Kommunikationsmodell

Kursziel:

Die Teilnehmer werden in die Lage versetzt, ein anstehendes IT-Bauprojekt eigenständig vorzubereiten, zu initiieren und zu steuern oder ein laufendes IT-Bauprojekt zu überprüfen und zu sanieren.

Teilnehmerzahl:

2 bis 8 Teilnehmer

Veranstaltungsformat:

- Offenes oder geschlossenes Seminar
- Präsentation unseres Leitfadens
- Diskussion anhand der aktuellen Kundensituation(en)

Veranstaltungsdauer:

1 Tag oder nach Vereinbarung

Aus Sicht der Geschäftsführung bemisst sich der Erfolg von IT-Bauprojekten an deren Zielgenauigkeit und Steuerbarkeit sowie Wirtschaftlichkeit und zwar unter Berücksichtigung aller Kostenarten und Kostenstellen und über die gesamte Standzeit des Bauobjekts. Gemessen an den vereinbarten Zielen bezüglich Qualität, Budget und Termin müssen im Projektverlauf jedoch häufig massive Einbußen hingenommen werden. Die damit verbundenen Einschränkungen und Folgekosten belasten in erster Linie den zukünftigen Handlungsspielraum der strategischen Führungsebene der Informationstechnologie.

IT-Bauprojekte sind hoch komplex; ihr Erfolg hängt vom reibungslosen Zusammenspiel der verschiedenen Projektbeteiligten ab. Auch für erfahrene Projektbeteiligte ist die Zusammenarbeit an der Nahtstelle zwischen Bau und Informationstechnologie voller Tücken. Diese reichen vom unterschiedlichen Sprachgebrauch über unausgesprochene Annahmen und enden bei eingeschliffenen Gewohnheiten. Wegen dieser Sprach- und Kulturunterschiede enden IT-Bauprojekte oft wie der Turmbau zu Babel.

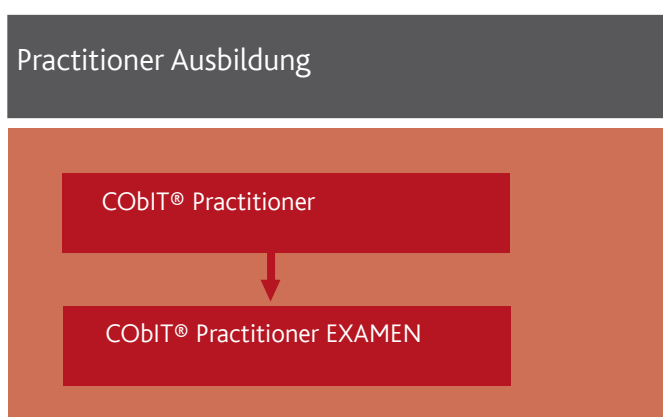
Wir haben eine Vielzahl von IT-Bauprojekten in verschiedenen Projektphasen und Projektrollen begleitet. Im Rahmen unserer Projektaktivitäten und besonders in den anschließenden Projektnachlesen haben wir typische Konfliktsituationen und Fallstricke dokumentiert, deren Ursachen analysiert und daraus kritische Erfolgsfaktoren und Schlüsselindikatoren für die Organisation und Steuerung von IT-Bauprojekten abgeleitet und in unserem Leitfaden konsolidiert.

Im Rahmen dieser Veranstaltung stellen wir unseren Leitfaden vor und gehen in der anschließend Diskussion auf Ihre aktuelle Kundensituation ein.

COBIT®

In der heutigen Zeit ist die Abwicklung von Geschäftsprozessen ohne IT-Unterstützung vollkommen undenkbar. Die Informationstechnologie ist eines der wichtigsten Hilfsmittel zur Erreichung der Geschäftsziele geworden. Gleichzeitig gelten die wirksame und wirtschaftliche Steuerung und Kontrolle der IT-Aktivitäten für viele Unternehmen als eine der größten Herausforderungen. Das COBIT® Framework (COBIT®-Rahmenwerk) stellt eine Zielhierarchie, IT-Prozesse und vielfältige Werkzeuge bereit, um ein wirksames und in die Zielhierarchie des Unternehmens eingebettetes Management der IT-Aktivitäten zu ermöglichen. Dabei beinhaltet das COBIT®-Framework insgesamt vierunddreißig IT-Prozesse und über dreihundert Steuerungs- und Kontrollziele und -kennzahlen.

Das COBIT® Ausbildungsschema (Curriculum)



COBIT® Practitioner (Dauer: 2 Tage)

Zielgruppe:

Führungskräfte bzw. leitende Mitarbeiter aus den Bereichen Risiko-Management, Qualitäts-Management, Revision, Strategie, Controlling

Inhalte:

COBIT®-Grundprinzipien; die Elemente Domänen, Prozesse, Controls, Objectives sowie KPI und KGI; das COBIT®-Framework; die Control Objectives; COBIT® im IT Governance Framework; die praktische Umsetzung; die gemeinsame Anwendung von Standards und COBIT®

Kursziel:

Wissen und Vorgehen zur unternehmensweiten Einbindung von COBIT® in Ihren operativen Geschäftsablauf. Sie erfahren, wie Sie mittels COBIT® die Anforderungen des Sarbanes Oxley Act optimal umsetzen. Ferner erhalten Sie einen Überblick über die Werkzeuge und „Best Practices“ zur zielgerichteten Analyse und Prüfung der IT Controls.

Teilnehmerzahl:

6 bis 12 Teilnehmer

Prüfung/Zertifizierung:

Offizielle Zertifizierung der ISACA zum COBIT® Practitioner

Voraussetzung:

Keine

Diese Ausbildung bietet konform zum ISACA Germany Chapter (ISACA) die COBIT® Practitioner (CP)-Zertifizierung für Personen an. Vermittelt wird das Verständnis der wesentlichen COBIT®-Prinzipien und -Elemente auf Basis der zum Prüfungszeitpunkt aktuellen Version von COBIT®.



COBIT® für IT Service Manager (Dauer 1 Tag)

Zielgruppe:
IT Service Manager

Inhalte:
COBIT®-Grundprinzipien in Anwendung auf IT Organisationen, die prozessorientiert auf ITIL® Basis organisiert sind

Kursziel:
Erarbeiten der Synergien mit ITIL® und COBIT®.

Teilnehmerzahl:
6 bis 12 Teilnehmer

Voraussetzung:
Keine

IT Controlling und Kennzahlensysteme (Dauer 2 Tage)

Zielgruppe:
Führungskräfte bzw. leitende Mitarbeiter aus den Bereichen der IT, des Controlling

Inhalte:
Kennzahlensysteme in der IT

Kursziel:
Verständnis der Problematik und Lösungen in Kennzahlensystemen

Teilnehmerzahl:
6 bis 12 Teilnehmer

Voraussetzung:
Keine

In dieser Ausbildung werden die Prozesse, die ITIL® konform gestaltet wurden mit den Governance Methoden nach COBIT® gemappt. Die Teilnehmer werden befähigt, die IT-Organisation zu managen, indem die Prozesse, Abläufe und Verfahren mit den Kennzahlen nach COBIT® gemessen und gesteuert werden.

Mit Hilfe eines IT-Controllings kann Kosten- und Leistungstransparenz in der IT-Organisation geschaffen werden. Unverzichtbarer Bestandteil eines IT Controllings sind Kennzahlen, die wichtige Steuerungshinweise für die IT-Organisation liefern und helfen können, eine kontinuierliche Performance-Messung zu implementieren. In diesem Seminar lernen Sie das Aufgabenspektrum des IT Controllings kennen. Sie lernen die Verknüpfung des Controllings mit der IT Governance und darüber hinaus mit der IT Strategie kennen. Sie lernen wichtige Instrumente der Kostenkalkulation kennen und lernen, IT-Leistungskennzahlen zu identifizieren und zur IT-Steuerung zu nutzen. Die Verknüpfung der Kennzahlen mit der Balance Score Card Methode und SLAs rundet dieses Seminar ab.

Aufbau eines IT Controllings (Dauer 1 Tag)

Zielgruppe:

Führungskräfte bzw. leitende Mitarbeiter aus den Bereichen der IT, des Controlling

Inhalte:

Das Controlling aus IT-Sicht

Teilnehmerzahl:

6 bis 12 Teilnehmer

Voraussetzung:

Keine

Der Aufbau eines IT Controllings kann in der Praxis häufig mit Problemen verbunden sein. Die Gesamtkosten sind häufig bekannt, aber die IT-interne Leistungsverrechnung zwischen Kostenstellen kann Schwierigkeiten verursachen. Ein anderes Problem kann auch sein, dass das IT Controlling Kosten für Leistungen bestimmt, die dem Anwender wenig transparent sind bzw. zu seiner Erfahrungswelt keinen Bezug haben. Beide Probleme können mit der Konstruktion eines IT Service Katalogs überwunden werden. Hierbei wird ein Portfolio an IT Leistungen konstruiert, das in direktem Bezug zur Erfahrungswelt des Anwenders liegt und mit einem Preis versehen wird, der sich aus Einzelleistungen zusammensetzt. In diesem Seminar lernen Sie, das Thema IT Service Catalog in den Gesamtzusammenhang des IT Controllings einzuordnen sowie einen Service Catalog selbst aufzubauen. Ein Praxisbeispiel rundet das Seminar ab.

Aufbau eines Kennzahlensystems (Dauer 1 Tag)

Zielgruppe:

Führungskräfte bzw. leitende Mitarbeiter aus den Bereichen der IT, des Controlling

Inhalte:

Kennzahlensystem in der IT planen und etablieren

Teilnehmerzahl:

6 bis 12 Teilnehmer

Voraussetzung:

Keine

Viele Organisationen haben Schwierigkeiten, Kennzahlensysteme zu entwickeln, die ein wirkungsvolles Performance Management der Organisation unterstützen. In diesem Seminar lernen Sie grundlegende Überlegungen zu Kennzahlensystemen kennen, die für die Entwicklung einer eigenen Systematik hilfreich sind. Sie lernen eine systematische Vorgehensweise kennen, die Ihnen die Entwicklung eigener Kennzahlen erleichtert. Daneben werden auch Standard-Kennzahlen besprochen, die im ITIL-Umfeld weit verbreitet sind. Eigene Übungen zur Kennzahlen-Entwicklung runden das Seminar ab.



ISO 20000

IT Governance bedeutet, die IT-Prozesse zu beherrschen sowie die Überprüfung durch Kennzahlensysteme zu unterstützen. IT Service Management Prozesse nach ITIL® in Kombination mit den ITIL® Key Performance Indicators und der ISO 20000 (ehemals BS15000)-Zertifizierung können genau das leisten. Damit ist diese Kombination aus Sicht des IT Service Providers die ideale Alternative zu ISO 9000. Zudem können Sie die ITIL®-Kompatibilität und Leistungsfähigkeit Ihrer IT unabhängig messen lassen und die Nachhaltigkeit Ihrer Prozessorganisation transparent machen.

Das ISO 20000 Ausbildungsschema (Curriculum)

ISO 20000 Ausbildung

ITIL® Foundation

Foundation EXAMEN

Service Manager EXAMEN

ISO 20000 Consultant

ISO 20000 Consultant Zertifikat



ISO 20000 Consultant (Dauer: 3 Tage)

Zielgruppe:

IT-Berater, die ITIL®-Prozesse implementieren oder optimieren; IT-Berater, die Organisationen auf Zertifizierungen vorbereiten; Projektleiter für ITIL®-Projekte; Interne Auditoren

Inhalte:

Überblick und Hintergrund zu ITIL® und BS15000 / ISO 20000; Überblick über das Zertifizierungsverfahren; ISO 20000, Teil 1 und 2; der Weg zum Zertifikat; Implementierung von ISO 20000; Vorbereitung auf das initiale Audit; Geltungsbereich der Norm ISO 20000; Einsatz von Service Management Tools inkl. praktischer Übungen und Musterexamen

Kursziel:

Ihr tiefes Wissen über die Anforderungen von ISO 20000 ermöglicht Ihnen, Organisationen zielgerichtet auf eine Zertifizierung vorzubereiten.

Teilnehmerzahl:

6 bis 12 Teilnehmer

Prüfung/Zertifizierung:

Offizielles ISO 20000 Consultant-Zertifikat des itSMF UK.

Voraussetzung:

mind. ITIL® Foundation Zertifikat; Mind. 3 Jahre Berufserfahrung bzgl. der Implementierung/des Betriebs von Service Management Prozessen oder der Auditierung; mindestens 5 Jahre IT-Berufserfahrung; engl. Sprachkenntnisse

ISO 20000 Management Overview (Dauer: 1 Tag)

Zielgruppe:

CIO und IT-Entscheider; Verantwortliche im Qualitätsmanagement; Projektleiter für ITIL®-Projekte; Key Account Manager von IT-Dienstleistern; Leitung Einkauf (von IT-Dienstleistungen)

Inhalte:

Messbarkeit der Zielerreichung Ihrer ITIL®-Projekte; Investitionsschutz der ITIL®-Projekte durch ISO 20000; Überblick über das Zertifizierungsverfahren; Aufbau der Normenserie ISO 20000; Implementierungsszenarien von ISO 20000;Werbewert des ISO 20000 Zertifikats

Kursziel:

Kenntnis über Umsetzungsmöglichkeiten von IT-Governance mit ITIL® und ISO 20000

Teilnehmerzahl:

6 bis 12 Teilnehmer

Prüfung/Zertifizierung:

Keine

Voraussetzung:

Keine

Dieses Seminar richtet sich an Berater und interne Auditoren, also an diejenigen, die Prozesse optimieren und Organisationen durch kontinuierliche Verbesserung unterstützen. Die Trainer gehen auf die Norm detailliert ein und thematisieren auch die Zertifizierungsschemata und-abläufe. So sind Sie in der Lage, eine Organisation auf die Zertifizierung vorzubereiten. Dieses Seminar wird gemäß den Richtlinien des itSMF durchgeführt.

In diesem Seminar stehen nicht die Inhalte der Norm, sondern der strategische Einsatz, die Unterstützung der IT-Governance, die eigene Positionierung sowie die praktische Umsetzung im Vordergrund. Es ist insbesondere für Entscheider gedacht, die sich in kurzer Zeit in dieses Themengebiet mit seinen aktuellen Entwicklungen einarbeiten wollen.

ex**per**t**plac**e
academy





expertplace academy

Oberländer Ufer 186

50968 Köln

Tel. +49 221 800 3350 - 30

Fax +49 221 800 3350 - 99

academy@expertplace.de

www.expertplace-academy.de