

**BEWIELU**

## SEMINARBESCHREIBUNG

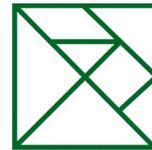
### **ITIL – Übersicht für Führungskräfte**

**Seminarziele:** Dieses Seminar vermittelt Führungskräften einen Überblick über Inhalt und Zielsetzung von IT Service Management nach ITIL. Die Funktionen und Prozesse des IT Service Managements und der IT-Infrastruktur werden vorgestellt und deren Bedeutung für Unternehmen. Die elementaren Begriffe der ITIL-Terminologie werden ebenso vermittelt wie die Rollen, die bei der Entwicklung, Implementierung und Anwendung von IT-Service-Management-Prozessen relevant sind. Weiter wird vorgestellt, in welchen Einsatzbereichen die Einführung von ITIL mit Vorteilen verbunden ist.

**Zielgruppe:** IT-Führungskräfte, IT-Leiter, IT-Projektleiter, IT-Manager, Service Manager

**Voraussetzungen** Basiskenntnisse über IT-Services und Geschäftsprozesse

- Seminarinhalte:**
- Einführung in die Thematik
    - Gründe für die wachsende Bedeutung von ITIL
    - ITIL-Zertifizierungen zur Mitarbeiterentwicklung und Fachkarriereplanung einerseits sowie Wettbewerbsvorteile bei Angeboten und Ausschreibungen andererseits
    - Normen und Standards im Kontext von ITIL
    - Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen ISO 20000 und ITIL
    - Vorteile der Einführung von ITIL
    - Hemmnisse bei der Einführung von ITIL
  - Bedeutung von IT Service Management
    - IT-Services zur bestmöglichen und nutzbringenden Unterstützung der Geschäftsprozesse und operativen Umsetzung von Unternehmenszielen
    - Entwicklung und Messung von Kennzahlen für die Leistungserbringung
    - Optimaler Einsatz der Ressourcen durch Definition von Rollen und Verantwortlichkeiten, z.B. IT-Servicemanager
    - Wandel von Technikorientierung hin zur Kunden- und Serviceorientierung
    - Aufbau einer Service-Kultur im Unternehmen
  - IT Infrastructure Library (ITIL)
    - Basisbegriffe zu ITIL - Vorteile einer einheitlichen Begriffswelt



**BEWIELU**

- Dokumentation von „Best Practices“ bzw. „Good Practices“
- Weltweiter „De-facto-Standard“
- Herstellerunabhängiges Regelwerk nach OGC
- Qualitätsorientierte IT Services •
- Anleitung zur Planung, Erbringung und Unterstützung von hochwertigen IT-Dienstleistungen (IT-Services)
- Kostenreduzierung durch transparente Prozesse
- Durchgängige und konsistente Arbeitsabläufe
- Unterstützung für die Einführung von IT Service Management
- Service-Strategie
  - Strategische Bedeutung des Service Managements
  - Nutzen von IT-Services
  - Ökonomische Aspekte: Financial Management, ROI, Service Portfolio Management
  - von der Strategie zur operativen Umsetzung
- Der Service Life Cycle
  - ITIL Framework und ganzheitliches Modell
  - Service Strategy
  - Service Design
  - Service Transition
  - Service Operation
  - Continual Service Improvement.

**Dauer:** 1 Tag

**Methode:** Vortrag, Diskussion zu Fallbeispielen, Erfahrungsaustausch

**Besondere Merkmale:** Die Dozentin ist Autorin des Studienheftes „Services Level Agreements (SLA)“ der Klett-Akademie Schweiz