

Kostenlose Serviceline:
Deutschland 0800 - 108 9 108
Österreich 0800 - 333 409



ITIL® Training & Service

Die Königsklasse im IT-Service Management





Profis bereiten sich optimal vor!

Wie ITIL die Kommunikation und Abläufe im Unternehmen optimiert

Damit Ihre EDV-Benutzer sich von IT-Service Mitarbeitern noch besser verstanden fühlen, die Zuständigkeiten genau definiert sind, geringe Ausfallzeiten und schnelle Reaktionszeiten zu noch höherem Vertrauen in die IT-Abteilung führen, nutzen Sie das ITIL Framework.

Die Folgen für Ihr Unternehmen sind weitreichend: steigende Produktivität, höhere Mitarbeiterzufriedenheit und stabile Betriebsabläufe. Die Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unternehmens bekommt einen Turbo.

Mit niedrigeren Kosten und weniger Ressourcen werden bessere IT-Services bereit gestellt.





Com training and services hilft, Ihre Mannschaft für die IT-Infrastruktur Library zu tunen.

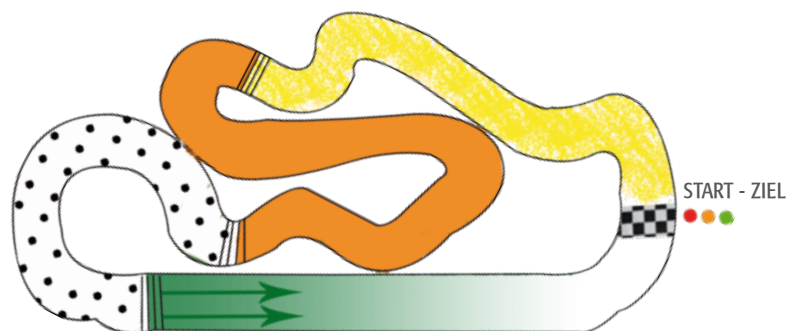
Ziel ist es, IT-Services professionell zu managen. Damit Sie das Rennen gewinnen ...

Die ITIL IT-Infrastructure Library beschreibt, was zu tun ist, um IT-Services **professionell zu managen**. Es handelt sich dabei um eine **umfassende Sammlung von Standards und Best Practices** in den Bereichen Aufgaben, Prozesse und Kennzahlen der IT.

Am Anfang eines ITIL-Projektes steht die **Reifegradmessung der Prozesse**, also eine Analyse, wie weit bestehende Vorgänge vom Soll-Zustand tatsächlich entfernt sind. Nach der Abbildung von Unternehmenszielen in IT-Strategie und -Organisation wird ein **Vorgehensplan entwickelt** und **kontinuierlich umgesetzt**. Eine **ständige Erfolgskontrolle** und bei Bedarf auch weitere kontinuierliche Veränderungen sind Erfolgsfaktoren für das Umsetzen des ITIL-Projektes.

Damit ein ITIL-Projekt auch wirklich gelingen kann, ist die Bereitschaft zum Wandel ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Hier müssen alle Abteilungen und vor allem auch das Management von Anfang an miteinbezogen werden. Denn wer sich mit ITIL beschäftigt, muss auch mit ganzem Herzen dabei sein.

-  Potenzialanalyse der IST-Situation
-  Festlegung der Ziele
-  Prozessgestaltung, Wegedefinition
-  Präsentation der Potenzialanalyse





Interview mit den ITIL-Experten

Constantin Gessner, Centerleitung Com training and services Wien



Was bringt denn das Regelwerk den Unternehmen tatsächlich?

ITIL beschreibt, was zu tun ist, um IT-Services professionell zu managen. Es handelt sich dabei um eine umfassende Sammlung von Standards und Best Practices in den Bereichen Aufgaben, Prozesse und Kennzahlen der IT, deren zentraler Aspekt die Ausrichtung der IT-Abteilung am Unternehmenszweck und an der Geschäftsentwicklung ist. Kostenreduktion, Maximierung der Serviceleistungen und eine kontinuierliche Steigerung der Servicequalität erhöhen so die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen. Allein durch eine Standardisierung der IT-Prozesse können Kostensenkungen bis zu 20 Prozent bei gleichzeitiger Qualitätssteigerung sowie einer höheren Kundenzufriedenheit erzielt werden.

Welches ITIL-Training empfehlen Sie für den Einstieg?

Im ITIL Foundation Seminar werden Konzepte, Begrifflichkeiten, Definitionen, Ziele und Vorteile der wichtigsten Prozesse des IT-Service Managements nach ITIL vorgestellt. Dabei werden die zehn grundlegenden Prozesse behandelt, die zur Gestaltung und zum Betrieb einer serviceorientierten IT-Organisation erforderlich sind. Das Zertifikat ‚ITIL Foundation‘ ist die Voraussetzung für die Zulassung zur ITIL Expert-Zertifizierung.

Wie beurteilen Sie den Einsatz von e-Learning in der IT-Aus- und Weiterbildung?

Man hat in den letzten Jahren viel von gescheiterten e-Learning-Projekten gehört. Viele Weiterbildungseinrichtungen setzen immer noch auf traditionelle Präsenztrainings. Meiner Meinung nach birgt e-Learning ein hohes Potenzial für den Lernerfolg, vorausgesetzt man macht es richtig. Ein kritischer Faktor bei der Implementierung von e-Learning sind die Mitarbeiter, sie müssen von Anfang an in die Planung mit eingebunden werden. Des Weiteren muss die Bereitschaft der Mitarbeiter über so ein Portal zu lernen vom Unternehmen belohnt werden.

Wie ist aus Expertensicht die aktuelle Lage im IT-Trainingsmarkt zu bewerten? Mit welchen Veränderungen ist noch zu rechnen?

Der Trainingsmarkt ist nach wie vor angespannt. Da ist Individualität gefragt. Der Kunde erwartet auf sich exakt zugeschnittene Lösungen, hier haben wir Handlungsbedarf gesehen und unsere Produkte auf die neuen Bedürfnisse zugeschnitten. Das IT-Training wird in Zukunft eine Mischung aus Consulting und Blended Learning sein.

Gerold Hoyer, Senior System Consultant (ITIL v3 Expert, ITIL v3 Approved Trainer)



Sind kleine und mittelständische Unternehmen reif für ITIL?

Von ITIL kann der Mittelstand profitieren. In ITIL enthaltene Ansätze wie Business-, Service-, und Prozess- und Rollenorientierung stärken das IT-Service Management unabhängig von der Unternehmensgröße. Die optimale Vorgehensweise bei der Einführung von ITIL ist in Abhängigkeit von der Größe der IT-Organisation, ihres Aufbaus und dem Reifegrad der bestehenden Prozesse zu betrachten. Besser als die Unterscheidung nach Mittelstand und Großunternehmen erscheint mir generell die Differenzierung nach Einsetzbarkeit von Standard-Prozessen. IT-Service Management ist für Standard-Prozesse überdurchschnittlich gut geeignet. Im KMU-Bereich reichen Standard-Prozesse oftmals aus, um sich den Großteil des Nutzens von ITIL zu erschließen.

Ein mittelständisches Unternehmen kann bei der richtigen Implementierungsstrategie nach drei Monaten in puncto Nutzenschließung von ITIL weiter kommen, als es viele Großunternehmen nach drei Jahren sind. Entsprechende Wettbewerbsvorteile inklusive! Eine wirkliche Alternative zu ITIL existiert für den Mittelstand langfristig ohnehin nicht, weil sich alle Anbieter von IT-Services und von unterstützender Software früher oder später an ITIL ausrichten werden. Grundlegend abweichende oder andere Prozesse wären dann wenig hilfreich.

Der Einsatz entsprechender ITIL-Tools beschleunigt die Einführung zusätzlich.



ITIL® Foundation Ausbildung *

ITIL® Foundation FÜR ENTSCHEIDER mit oder ohne Prüfung

Der Vorteil des Foundation-Kurses, der speziell auf Entscheider abgestimmt ist: **Sie bekommen gleich Ihr ITIL Zertifikat.** Der Schwerpunkt in diesem Kurs geht nicht in die operative Ebene, sondern in die organisatorische. Themen wie Warum ITIL, Implementierungskosten, zu erwartende Qualitätsverbesserung, bessere Bonität bei Bankfinanzierungen, Vorteile bei Ausschreibungen usw. werden hier speziell angesprochen.

Beschreibung:

Es wird ein Vorgespräch mit unserem Trainer und den teilnehmenden Entscheidern geführt. Bei diesem Vorgespräch werden die Umsetzung und der Nutzen der Prozessbeschreibung verstärkt erörtert.



Starten Sie jetzt, mit uns!

ITIL® Foundation für PROJEKTVERANTWORTLICHE kombiniert mit Potenzialanalyse

Im ersten Modul (Foundation für Entscheider) erfahren Entscheider, was ITIL ist.

Wenn diese Entscheider dann das ITIL Projekt in Ihrer Firma starten, wird die ITIL Potenzialanalyse durchgeführt und alle Stakeholder nehmen am ITIL Foundation Kurs teil - mit Auswertung der Analyse. Damit sprechen die „Führungsetage“, die ITIL Projektleitung und das ITIL Projekt-Team die gleiche „Sprache“.

Beschreibung:

Das Paket umfasst den **3-tägigen ITIL Foundation Kurs** und die **fertige Potenzialanalyse** (Dauer ca. 5 Tage inkl. Auswertung).

Inhalt:

- a) Vor dem 3-tägigen Foundation Kurs besucht der Trainer Ihr Unternehmen und bespricht mit dem IT-Leiter und 1 bis 2 seiner Mitarbeiter den aktuellen Ist-Zustand.
- b) Diese Daten werden noch vor der Schulung ausgewertet (Auswertungsdauer 1-2 Tage).
- c) Das Ergebnis ist ein einfach gehaltenes Reifegradmodell mit der Darstellung der vorhandenen Gaps. Im Handout wird das Verbesserungspotenzial nach Schwierigkeitsgrad der Implementierung gezeigt, z. B. bekommen Sie die Information, welchen Hebel Sie durch gezielte Schulung der Mitarbeiter ansetzen können usw.
- d) Dieses Wissen kann der Trainer, falls von Ihnen gewünscht, in die Schulung mit einfließen lassen.
- e) Nach der Schulung wird ein weiterer Termin mit Ihnen vereinbart. Die Ergebnisse der Potenzialanalyse werden gemeinsam mit dem IT-Verantwortlichen der Unternehmensführung vorgestellt.



Ihr ITIL-Projekt-Start uns!

* Wir nutzen immer die aktuellste Version.



ITIL® Foundation Ausbildung

ITIL® Foundation BLENDED LEARNING

Beschreibung:

In unserem Training geben wir Ihnen einen Überblick über die verwendete Terminologie, die Prozesse und Funktionen sowie die im Framework beschriebenen Rollen. Sie erhalten anhand der fünf ITIL-Kernbücher Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation sowie Continual Service Improvement einen **umfassenden Einblick in das Grundprinzip des „Service Lifecycle“**.

Präsenztraining (3 Möglichkeiten):

1. ITIL Foundation Kurs + Zertifizierung – 3 Tage
2. ITIL Foundation Kurs + Zertifizierung + zusätzliche Praxisübungen – 4 Tage
3. ITIL Foundation Kurs + Zertifizierung + Workshop für die Umsetzung im Unternehmen – 5 Tage

1. Tag

Einführung e-Learning
Service Management i. d. Praxis
Das ITIL Konzept
Philosophie Service-Lifecycle
Selbstlernphase

2. Tag

Grundlagen, Prozesse und
Aktivitäten aus den Bereichen
Service Strategy
Service Design
Service Transition
Service Operation
Continual Service Improvement
Technologie und Architektur

3. Tag

ITIL-Qualifizierung
Prüfungsvorbereitung
ITIL Foundation Prüfung
entweder als Papierprüfung zum
Festtermin oder
als Online-Prüfung mit freier
Termin- und Ortswahl.

4. Tag

optional

5. Tag

optional

e-LEARNING ITIL® Essential

Beschreibung:

Sie möchten Ihren Mitarbeitern uneingeschränkten Zugriff zu e-Learning „ITIL Essentials“ bieten?

Wir bieten Ihnen: Die e-Learning Firmenlizenz zu den Foundation Modulen! Das bedeutet für Sie: Uneingeschränktes Nutzungsrecht des e-Learning „ITIL Essentials“ **innerhalb eines Landes**. Die Site-License ist für Ihr Unternehmen über alle Standorte ausgerichtet.

Inhalt: Zeitliche und anzahlmäßig unbegrenzte Nutzung für die Organisation innerhalb eines Landes für den Konzern.

Lieferobjekte ITIL®: Das e-Learning ITIL® Essentials besteht aus den 5 Modulen:

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| 1. Modul: Service Strategy | 4. Modul: Service Operation |
| 2. Modul: Service Design | 5. Modul: Service Improvement |
| 3. Modul: Service Transition | |

Die Module werden Ihnen zur Installation und Einbindung auf Ihrem Server übergeben. Dadurch erhalten Sie die Kontrolle über die Freischaltung und Benutzung der Anwender.



Ablauf der ITIL® Potenzialanalyse

Sie erfahren, welche Prozesse am einfachsten zu verbessern sind und den größten Nutzen für Ihr Unternehmen bringen:

Auswertung / Report

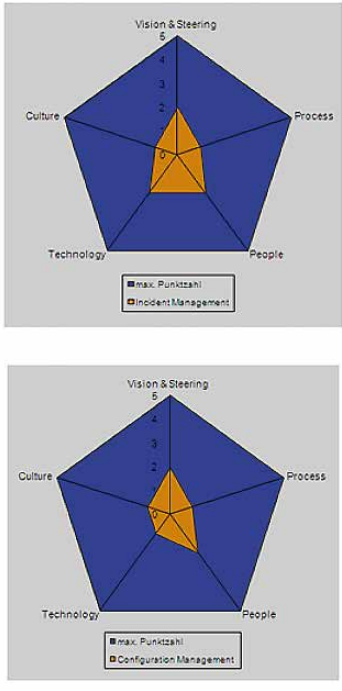
Bericht / Dokumentation

Interview / Analyse

SERVICE



- Interview mit 5-8 IT-Mitarbeitern (ca. 2 h pro Interview)




- Ist Analyse
- Abweichungen von ITIL
- Good Practice
- Management Summary
- Handlungsempfehlungen
- Next Steps / Projektplan

Fakten zur Durchführung

■ Umfang: ca. 1 Woche

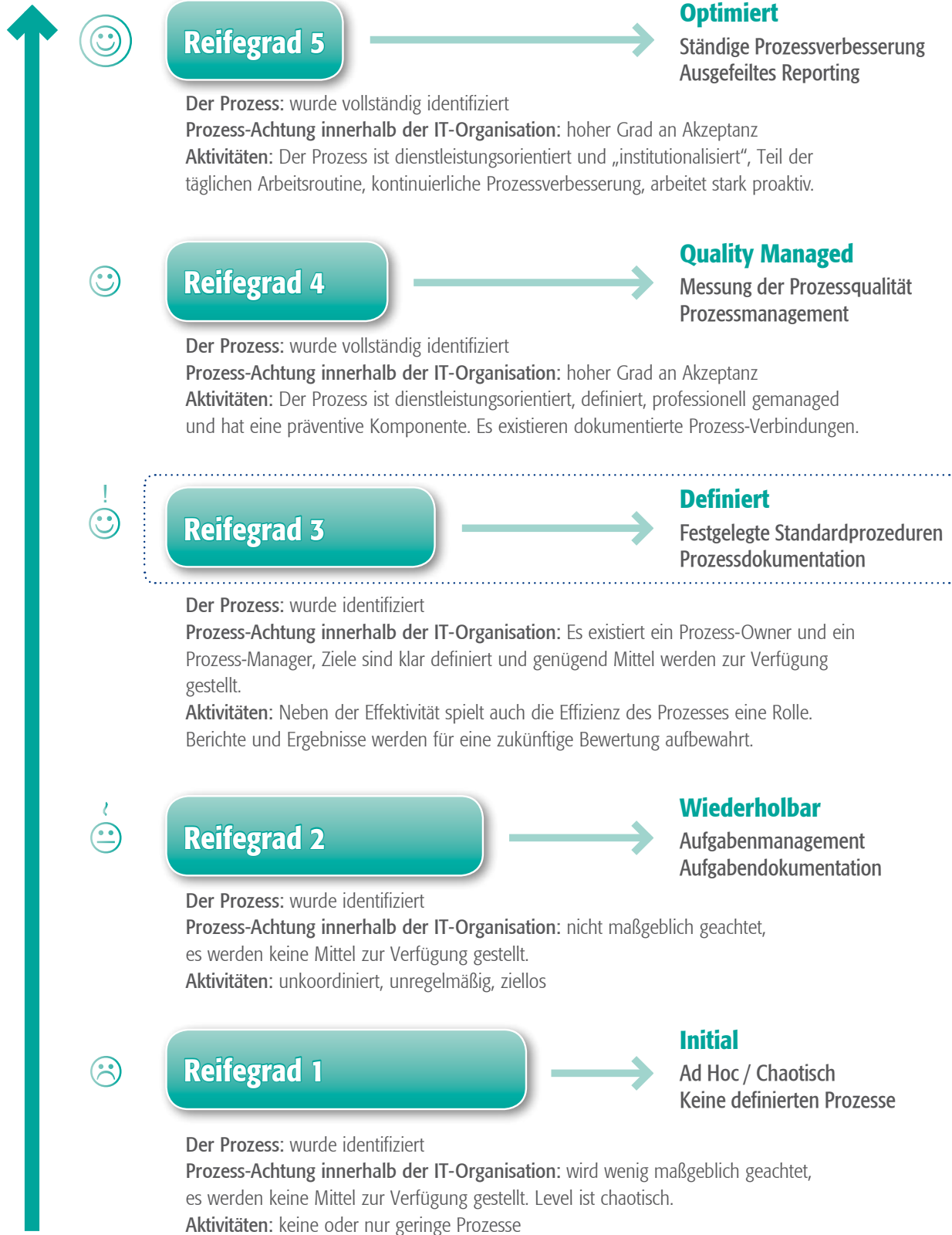
- ✓ 2 Tage Interview beim Kunden
- ✓ 2 Tage Analyse und Reporterstellung
- ✓ ½ bis 1 Tag Präsentation der Ergebnisse
- ✓ FAQ beim Kunden

■ Umfang Dokumentation: ca. 60-80 Seiten

- ✓ Abweichungen
- ✓ IST-Zustand
- ✓ Management Summary
- ✓ Konkrete Handlungsempfehlungen



Reifegrad-Modell



Reifegradermittlung der ITIL® Basisprozesse

Folgende Prozesse werden im Reifegrad-Modell näher betrachtet:

Service Level Management

Die Zielsetzung dieses Prozesses besteht darin, sicherzustellen, dass für die aktuellen IT- Services die vereinbarten Service-Level-Ziele eingehalten werden, zukünftige Services entsprechend den vereinbarten Zielen bereitgestellt werden und Verbesserungen identifiziert und umgesetzt werden.

Der SLM-Prozess stellt sicher, dass die operativen Services und deren Performance konsistent und professionell innerhalb der gesamten IT-Organisation gemessen werden und sorgt für die regelmäßige Kommunikation mit Kunden.

Ziele im Einzelnen:

- ☑ Definieren, Dokumentieren, Vereinbaren, Überwachen, Messen, Berichten und Überprüfen der Service Levels der bereitgestellten IT-Services
- ☑ Ermöglichen und Verbessern der Beziehung und der Kommunikation mit dem Business und den Kunden
- ☑ Entwicklung spezifischer und messbarer Ziele für alle IT-Services
- ☑ Überwachen und Verbessern der Kundenzufriedenheit bezüglich der bereitgestellten Servicequalität
- ☑ Sicherstellen, dass die IT und die Kunden klare und eindeutige Erwartungen an den bereitgestellten Service Level haben
- ☑ Implementierung proaktiver Maßnahmen zur Verbesserung der bereitgestellten Service Levels, sofern dies wirtschaftlich gerechtfertigt ist

Quelle: OGC Service Design – S. 72



**Jetzt werden
Vereinbarungen getroffen.**

Change Management

Die Zielsetzung des Change Management Prozesses ist es, auf die sich ändernden Business-Anforderungen der Kunden zu reagieren und dabei den Nutzen zu maximieren und den durch Incidents, Unterbrechungen und Nacharbeit bedingten Aufwand zu minimieren.

Ziele im Einzelnen:

- ☑ Einsatz standardisierter Methoden, um eine effiziente und zeitnahe Bearbeitung von Changes zu gewährleisten
- ☑ Changes an Service-Assets im Configuration Management System zu erfassen
- ☑ Auf Requests for Change aus Business und IT zu reagieren, damit die Services auf die Anforderungen des Business ausgerichtet werden
- ☑ Sicherzustellen, dass Changes erfasst und anschließend auf kontrollierte Weise evaluiert, autorisiert, priorisiert, geplant, getestet, implementiert, dokumentiert und geprüft werden

Quelle: OGC Service Transition – S. 46



Profi-Wechsel-Service!



Reifegradermittlung der ITIL® Basisprozesse

Service Asset & Configuration Management

Zielsetzung ist es, für alle Service-Management-Prozesse aktuelle und hinreichend detaillierte Konfigurationsinformationen über die Historie, den aktuellen und geplanten Status der Services und Infrastruktur zu verwalten.

Ziele im Einzelnen:

- ☑ Unterstützung der Ziele und Anforderungen der Kunden
- ☑ Beitragen zur Effizienz und Effektivität der Service-Management-Prozesse
- ☑ Minimierung der Qualitätsprobleme und Regelverstöße
- ☑ Unterstützung bei der Optimierung der Service-Assets, IT-Konfigurationen, Fähigkeiten und Ressourcen

Quelle: OGC Service Transition – S. 70 f



Jetzt haben Sie den Überblick!

Incident Management

Zielsetzung des Incident-Management-Prozesses ist es, bei Störungen die negativen Auswirkungen auf den Geschäftsablauf zu minimieren.

Ziele im Einzelnen:

- ☑ Den Service für die von einem Incident betroffenen Anwender so schnell wie möglich wiederherzustellen
- ☑ Das bestmögliche Niveau an Servicequalität und Serviceverfügbarkeit zu erreichen
- ☑ Management der Incidents über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg

Quelle: OGC Service Operation – S. 53, 54



Jedem wird geholfen!

Problem-Management

Zielsetzung des Problem-Managements ist es, Incidents zu verhindern bzw. bei nicht vermeidbaren Incidents zumindest deren Auswirkungen so klein wie möglich zu halten.

Ziele im Einzelnen:

- ☑ Diagnose der zugrunde liegenden Ursachen von Incidents
- ☑ Erarbeitung von Lösungen
- ☑ Initiierung von Requests for Change, falls für die Implementierung von Lösungen erforderlich
- ☑ Bereitstellung von Informationen über Problems, Known Errors, Workarounds und Lösungen zur Nutzung durch das Incident Management

Quelle: OGC Service Operation – S. 67



Ursachenforschung!



Jeder der beschriebenen Prozesse wird unter den folgenden Blickpunkten betrachtet:

- ?** **Vision & Steering:**
Existiert ein eindeutiges Verständnis über die Ziele des Prozesses und ein Commitment des Managements?
- ?** **Process:**
Wie exakt ist der Prozess definiert und dokumentiert?
- ?** **People:**
Wie eindeutig sind Zuständigkeiten und Rollen definiert?
- ?** **Technology:**
Wie intelligent und zielorientiert werden Prozesse technologisch unterstützt?
- ?** **Culture:**
Wie ausgeprägt ist das Verständnis für den Beitrag des Prozesses für den Unternehmenserfolg?
Welcher Grad an Kundenorientierung existiert?





Kunden-Referenzen direkt aus der Praxis

„Der erste Schritt auf unserem Weg war die Reifegradmessung unserer Prozesse – die Potenzialanalyse der IST-Situation. Nach dieser eingehenden Analyse durch Silva System Services It Network GmbH (Franchise Partner der Com training and services) war für uns klar, dass wir diesen Weg – Einführung von ITIL – weitergehen wollen. Mit Unterstützung von Herrn Constantin Gessner haben wir gemeinsam einen Vorgehensplan entwickelt, schrittweise umgesetzt und ITIL eingeführt.“

Die standardisierten Prozesse unterstützen und erleichtern uns die tägliche Arbeit im Service Desk und dienen der Effizienzoptimierung von unseren IT-Service Leistungen.

Zudem hat Com training and services Wien einen auf unsere IT-Abteilung zugeschnittenen Seminarkatalog entwickelt, der auf die stete Weiterentwicklung des Teams abzielt. Zeitmanagement und Teambildung sind nur einige Themenbereiche, die Com training and services Wien in ihren Seminaren abdeckt, wodurch ein Added Value sowohl für das Team als auch für jeden Einzelnen entsteht.“



sca hygiene products gmbh

Weitere Kundenstimmen ...

„Nach dem ITIL Seminar mit Herrn Hoyer waren meine Ängste verfliegen und ich habe mich auf die Einführung von ITIL in unserer Firma gefreut. Der Erfolg hat auch nicht lange auf sich warten lassen.“ **IT Leiter, Automotive Technology**

„ITIL Seminare können auch interessant und praxisbezogen sein.“ **Service Manager, Energieversorger**

„ITIL Prozesse existieren in unserer Firma schon lange. Nach meinem ITIL Seminar und meiner erfolgreichen ITIL Zertifizierung mit Herrn Hoyer habe ich auch die Zusammenhänge erkannt. Damit habe ich viel Verbesserungspotenzial für unsere Firma freigesetzt.“ **IT Leiter, Öffentliche Hand**

Kontakt:

DEUTSCHLAND:

Zentrale:

Com training and services in München

Aschauer Straße 32
81549 München
Telefon: 089 45081662-0
muenchen@com-training.com

Com training and services in Leipzig

Lutherstraße 10
04315 Leipzig
Telefon: 0341 6870490
leipzig@com-training.com

Com training and services in Berlin

Kurfürstendamm 234
10719 Berlin
Telefon: 030 7474384-0
berlin@com-training.com

Com training and services in Bielefeld

Walther-Rathenau-Straße 35
33602 Bielefeld
Telefon: 0521 9238362
bielefeld@com-training.com

Com training and services in Neuss/Düsseldorf

Werdener Straße 8
40227 Düsseldorf
Telefon: 0211 737 734-0
duesseldorf@com-training.com

Com training and services in Dortmund

Hohe Straße 1
44139 Dortmund
Telefon: 0231 47 64 69-0
dortmund@com-training.com

Com training and services in Essen

Altendorfer Straße 44
45127 Essen
Telefon: 0201 319378-0
essen@com-training.com

Com training and services in Osnabrück

Möserstraße 8
49074 Osnabrück
Telefon: 0541 20239671
osnabrueck@com-training.com

Com training and services in Köln

Höninger Weg 100
50969 Köln
Telefon: 0221 954478-0
koeln@com-training.com

Com training and services in Mainz/Wiesbaden

Binger Straße 14 – 16
55122 Mainz
Telefon: 06131 90705-0
mainz@com-training.com

Com training and services in Frankfurt

Dreieichstraße 59
60594 Frankfurt
Telefon: 069 913309-0
frankfurt@com-training.com

Com training and services in Darmstadt

Alsfelder Straße 11
64289 Darmstadt
Telefon: 06151 3507628
darmstadt@com-training.com

Com training and services in Saarbrücken

Konrad-Zuse-Straße 3a
66115 Saarbrücken
Telefon: 0681 76180030
saarbruecken@com-training.com

Com training and services in Kaiserslautern

Eisenbahnstraße 68
67655 Kaiserslautern
Telefon: 0631 6503487
kaiserslautern@com-training.com

Com training and services in Mannheim

Keplerstraße 24/28
68165 Mannheim
Telefon: 0621 43716456
rhein-neckar@com-training.com

Com training and services in Stuttgart

Kesselstraße 17
70327 Stuttgart
Telefon: 0711 6568228
stuttgart@com-training.com

Com training and services in Karlsruhe

Augartenstraße 1
76137 Karlsruhe
Telefon: 0721 352350-0
karlsruhe@com-training.com

Com training and services in Rosenheim

Kufsteiner Str. 103
83026 Rosenheim
Telefon: 08031 7980752
rosenheim@com-training.com

Com training and services in Ingolstadt

Marie-Curie-Str. 6-8
85055 Ingolstadt
Telefon: 0841 9014 480
ingolstadt@com-training.com

Com training and services in Augsburg

Steinerne Furt 78
86167 Augsburg
Telefon: 0821 809989-0
augsburg@com-training.com

Com training and services in Ulm

Münchner Straße 15
89073 Ulm
Telefon: 0731 3789811
ulm@com-training.com

Com training and services in Erfurt

Europaplatz 7
99091 Erfurt
Telefon: 0361 7450311
erfurt@com-training.com

ÖSTERREICH

Com training and services in Wien

Bürogebäude SCS B 1/3
2334 Vösendorf Süd
Telefon: 0043 12198989
wien@com-training.com

