

Wichtige Definitionen:

ITIL

Ein weltweit akzeptierter Best Practice Leitfadens für IT Service Management.

Service Management

Eine Reihe spezialisierter organisatorischer Fähigkeiten zur Generierung eines Mehrwerts für Kunden in Form von Services.

Service

Eine Möglichkeit, gemeinsamen Mehrwert zu schaffen (value co-creation), indem das Erreichen der von Kunden angestrebten Ergebnisse erleichtert wird, ohne dass der Kunde bestimmte Kosten und Risiken managen muss.

Wert (Value)

Die wahrgenommenen Vorteile, der Nutzen und die Bedeutung einer Leistung.

Service Value System (SVS)

Ein Modell, das darstellt, wie alle Komponenten und Aktivitäten einer Organisation zusammenwirken, um die Wertschöpfung zu erleichtern (siehe Bild auf der Rückseite).

Wertströme (Value Stream)

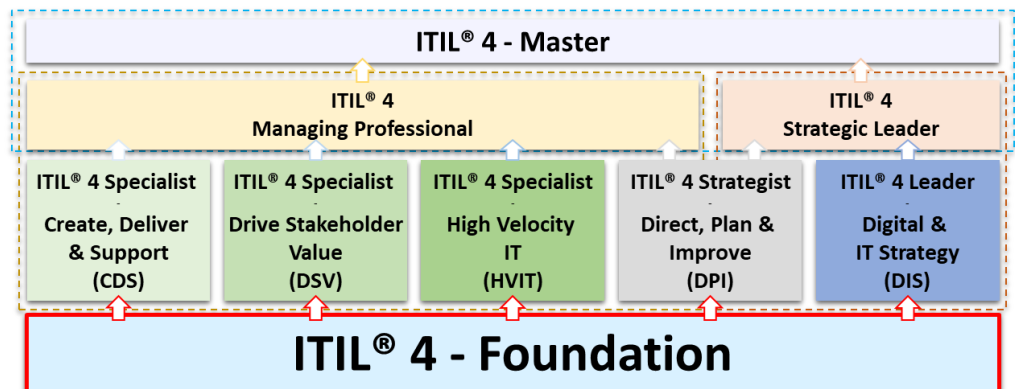
Wertströme werden für absehbare Szenarien konzipiert. Sie reagieren auf vorgegebene Situationen mit der Ausführung von Aufgaben. Sie beinhalten eine spezifische Kombination von Aktivitäten und Practices. Entworfen Wertströme unterliegen der kontinuierlichen Verbesserung.

ITIL in einer digitalisierten Welt

Die Welt wird immer schnelllebiger und digitaler. Bestehende Strukturen müssen überdacht werden, ohne dabei die bewährten Ansätze über Bord zu werfen. ITIL, das global etablierte Framework für Service Management wurde unter Beachtung moderner Gesichtspunkte (Lean, agile, DevOps, ..) überarbeitet. Das daraus resultierende ITIL 4 unterstützt Firmen bei der Abstimmung der digitalen Herausforderungen mit den bestehenden Rahmenbedingungen.

Das Ausbildungsschema zu ITIL 4 - Best Practice

Im ITIL® 4 Foundation Training wird ein grundlegendes Verständnis für Wertschöpfung und Serviceorientierung aufgebaut. Es bietet Einblick in die modernen Ansätze von Service Management, mit denen die Balance zwischen Agilität und Stabilität gelingen kann. Das Foundation Training bildet die Basis für alle weiterführenden Spezialisten-Module.



ITIL® 4 Foundation - das Grundlagentraining

Zweck: Das Foundation Training vermittelt fundiertes Wissen zum Management von IT-unterstützten Services. Durch Beispiele werden die Kernelemente des SVS praxisnah erklärt und diskutiert. Der Inhalt bildet eine gute Basis für eine gemeinsame Sprache. Zudem werden die Teilnehmer auf die Zertifikatsprüfung vorbereitet.

Dauer des Trainings: 2 Tage

Prüfung: 1h, multiple Choice, closed Books

Zielgruppe: Fachleute, die in der digitalen Welt zusammenarbeiten sollen:

- Prozess- und Serviceverantwortliche
- Mitarbeiter aus Betrieb und Support
- Entscheider, Führungskräfte,
- Mitarbeiter der SW-Entwicklung
- Verantwortliche für Qualitätssicherung
- Business Mitarbeiter mit Bezug zur IT

Erforderliche Vorkenntnisse: keine

Angebote der EVOLIT AG

Firmenkurse: **CHF 5'000.-/Kurs**
Die Firmenkurse finden in den Räumlichkeiten des Kunden statt.

ÖffentlicheS Training: **CHF 1'400.-/TN**
Öffentliche Kurse finden in Räumlichkeiten von Partnerfirmen der EVOLIT AG statt.

Prüfungskosten: **CHF 250.-/TN**
(Prüfungen jeweils am 2. Tag des Trainings)

Die Teilnehmerzahl ist auf 12 Teilnehmer pro Training beschränkt. Die Angebote enthalten alle Kursunterlagen, aber keine MwSt.

Die EVOLIT AG

Unser Fokus liegt seit vielen Jahren auf IT Service Management. Unsere Kunden profitieren von der Erfahrung zu folgenden Themen:

- ITIL Training
- Beratung zu ITSM
- Evaluation von ITSM-Tools
- Einführung von ISO 20000

Web: www.evolit.ch

E-Mail: info@evolit.ch

Telefon: +41 79 427 21 92



Ihr Trainer:
Daniel Styner

Die Elemente präzisiert:

Die 4 Dimensionen

- Organisation und Menschen
- Information & Technologie
- Partner und Lieferanten
- Wertströme und Prozesse

Externe Faktoren (Auswahl)

- Wirtschaftliche Faktoren
- Soziale Faktoren
- Technische Faktoren
- Politische Faktoren
- Rechtliche Faktoren
- Umgebungsfaktoren

7 Grundprinzipien (gekürzt)

- Wertorientierung!
- Beginnen wo man steht!
- Iterationen mit Feedback!
- Gemeinsam und transparent!
- Ganzheitlich handeln!
- Einfach und praktikabel!
- Optimierung & Automation!

6 Aktivitäten der Wertschöpfungskette

(Value Chain Activities)

- Engagement
- Planung
- Design und Transition
- Erhalten und Erstellen
- Bereitstellung und Support
- Verbesserung

34 ITIL® Practices:

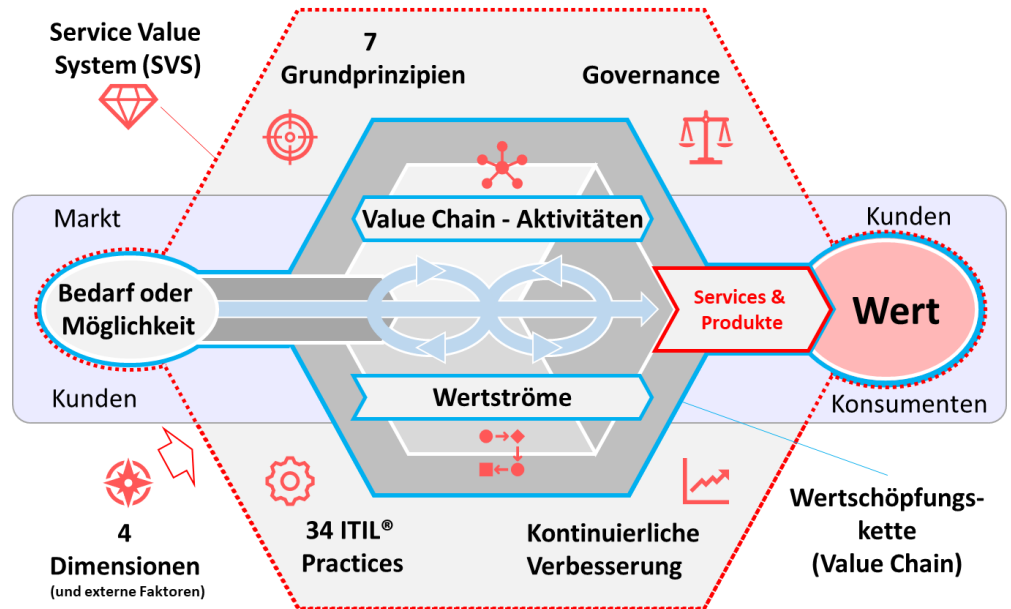
Eine Reihe von organisatorischen Ressourcen, die zur Durchführung von Aufgaben oder zur Erreichung von Zielen erforderlich sind. Die Practices enthalten eine erweiterte Sicht auf die von ITIL V3 bekannten Prozesse. Diese wurden durch Anforderungen aus den 4 Dimensionen und den 7 Grundprinzipien ergänzt.

Einige Beispiele:

- Incident Management
- Problem Management
- Change Enablement
- Service Level Management
- Business Relationship Mgmt

Das Service Value System (SVS) zu modernem ITSM

Das Service Value System bildet die Grundlage für ein ganzheitliches und nachhaltiges Service Management. Das System verknüpft die einzelnen Komponenten miteinander und ermöglicht es, mit den Kunden zusammen einen nachhaltigen Wert zu schaffen. Das Foundation Training gibt einen guten Überblick über die Komponenten und wie diese zusammenwirken müssen, um mit Services ein Kundenerlebnis zu ermöglichen.



Die 4 Dimensionen Ganzheitliche Sicht auf ITSM

Die vorgeschlagenen Dimensionen unterstützen eine ganzheitliche Sicht auf Service Management. Alle Aktivitäten im SVS richten sich an diesen und den externen Faktoren aus, um nachhaltige Wertschöpfung in Form von Services zu erzielen.

Wertschöpfungskette Ein flexibles Betriebsmodell

Die Value Chain bildet das zentrale Element des SVS. Ihre 6 Aktivitäten stellen grundlegende die Schritte dar, die eine Organisation unternimmt, um die Nachfrage in Wert für Kunden zu überführen.

Verbesserung Kontinuierliche Verbesserung

Die kontinuierliche Verbesserung ist integraler Bestandteil aller Elemente des SVS. Alle Mitarbeiter sind aufgefordert jederzeit nach Möglichkeiten zur Verbesserung ausschau zu halten.

Governance Hilfsmittel zur Steuerung

Sicherstellung, dass Strategien, Ziele und gesetzliche Vorgaben unterstützt werden.

7 Grundprinzipien Förderung einheitlicher Werte

Die Prinzipien sind Empfehlungen, welche die Organisation unter allen Umständen leiten, unabhängig von geänderten Rahmenbedingungen. Sie beinhalten die Kernbotschaften von ITSM und unterstützen erfolgreiches Handeln und gute Entscheidungen.

34 ITIL Practices Gezielter Einsatz der Ressourcen

Die ITIL Practices wurden für die Ausführung von Aufgaben konzipiert und bieten eine umfassende Werkzeugkiste. Jede Practice hat einen Bezug zu mehreren Aktivitäten der Wertschöpfungskette.

Wertströme Szenarienbasierte Abläufe

Innerhalb einer Organisation werden für spezifische Anforderung die ITIL Practices zu Value Streams verknüpft. Dies könnte die Behebung einer Störung oder die Entwicklung eines neuen Service beinhalten.