

Training & Education Programm

"IT Service Management/ITIL®"



Ihr IT Service Management Partner!

Gesamtübersicht für Kunden und Interessenten

(Stand Oktober 2007)

Inhaltsverzeichnis

Exagon Kurzportrait	3
Einführung in IT-Service Management / ITIL®	4
Der Hintergrund des IT-Service Management	4
ITIL® Seminare	4
Das IT-Service Management Curriculum nach AMPG UK	5
Das Seminarprogramm	6
ITIL® v2 Foundation	6
ITIL® v2 Foundation & ‚Yes, I do!‘ (Inhouse)	6
ITIL® v2 Service Manager	6
Workshop ITIL® v2 Foundation (Inhouse)	7
ITIL® v3 Delta v2	7
ITIL® v3 Overview	7
ITIL® v3 Foundation	7
ITIL® v3 Foundation Bridge	8
ITIL® v3 Manager’s Bridge	8
ISO/IEC 20000	8
CobIT & SOX	9
CobIT Overview	9
Individual - Workshops	9
Simulation „Control-IT®“	10
Simulation „Apollo 13“	10
Preise und Prüfungsgebühren	11
Öffentliche Seminare	11
Inhouse-Seminare	11
Prüfungsgebühren	11
Kundereferenzen	11
Ihr Kontakt zu uns	11

Exagon Kurzportrait

Uns unterscheidet, dass wir über Grenzen hinaus schauen und aktiv Mitverantwortung für den Erfolg der Kunden leben:

Damit sind wir zu einer der ersten Adressen im IT Service Management geworden.

Wir konzentrieren uns seit über zehn Jahren auf die ganzheitliche Unterstützung bei der Einführung und Betreuung eines professionellen IT Service Managements hinsichtlich der strategischen, taktischen wie auch operativen Aspekte. Dabei setzen wir selbstverständlich auf international etablierte Frameworks, Standards und Methoden wie beispielsweise ITIL®, ISO EN IEC, CMMI, Six Sigma, Kaizen und Deming Cycle.

Aber dies allein macht unser Selbstverständnis nicht aus. Vielmehr denken wir über das Heute hinaus, eröffnen gemeinsam mit unseren Kunden durch innovative Ansätze neue Möglichkeiten im IT Service Management. Hiermit gewährleisten wir nachhaltig wirksame Qualitäts- und Kostenoptimierungen.

Basis unserer erfolgsorientierten Gesamtkonzepte und -lösungen sind das langjährige ITSM Know-how und Best Practice-Lösungen in einer Vielzahl erfolgreich realisierter Projekte sowie ITIL® orientierter Schulungen. Was uns insbesondere kennzeichnet, ist der konsequente Blick nach vorne. Wir beschäftigen uns bereits jetzt mit den zukünftigen Entwicklungen wie etwa der Industrialisierung der IT mit ihren Auswirkungen auf das IT Service Management.

Und diese im Markt anerkannten Kompetenzen spiegeln sich auch in zahlreichen Veröffentlichungen in der Fachpresse wider. Am Besten werfen Sie direkt einen Blick in unsere zahlreichen **Presseveröffentlichungen**.

exagon steht für kompetente, umfassende und zukunftsweisende Ausbildung im IT Service Management Bereich.

Wissenstransfer auf höchstem Niveau:

- Für Ihren Ausbildungsweg vermitteln wir die theoretischen Grundlagen.
- Die „best practice“ Erfahrungen unserer Trainer und Berater unterstützen Sie bei der Einführung Ihrer IT Service Management Prozesse.
- Simulationen begleiten die Veränderungsprozesse in Ihrem Unternehmen und fördern das Verständnis für eine prozessorientierte Arbeitsweise.
- Wir zeigen Ihnen bereits heute die Trends von morgen.



Seit März 2007 ist exagon offiziell **APMG** "Accredited Training Organisation" (ATO) für ITIL® Examen in der Version 2 und Version 3.



Seit Januar 2007 ist exagon **exin** geprüftes Authorized Examination Center (AEC) für Belgien, Niederlande, Frankreich, Spanien, Italien und Luxemburg.



Seit 2002 besitzt exagon die offizielle **exin** Akkreditierung zum ITIL® Training Provider.

Einführung in IT-Service Management / ITIL®

Der Hintergrund des IT-Service Management

Die Geschäftsprozesse in Unternehmen werden zunehmend durch die Informationstechnologie (IT) unterstützt. Die Verfügbarkeit von IT Services gehört somit zu den kritischen Erfolgsfaktoren. Da die Bereitstellung der IT zumeist von speziellen Unternehmensbereichen oder Drittanbietern geleistet wird, wird dies als Dienstleistung, als IT Service, bezeichnet. Der eigentliche Zweck der IT begründet sich somit in der möglichst optimalen Unterstützung der Geschäftsprozesse (der Kunden) zur Erreichung der Unternehmensziele.

Eine optimal funktionierende IT hat **wertschöpfenden Charakter** für das Unternehmen und ist eindeutig als Wettbewerbsvorteil anzusehen!

IT Service Management bedeutet, die Qualität und Quantität der IT Services zielgerichtet, geschäftsprozessorientiert („Business IT Alignment“), benutzerfreundlich und kostenoptimiert zu überwachen, zu steuern und somit letztendlich zu gewährleisten. Dies erfordert aber auch einen Wandel innerhalb der gesamten (IT) Organisation, hin zu einem kunden- und servicebewussten Denken und Handeln.

ITIL® Seminare

Das Interesse an Methoden zur Planung und Einführung von IT Service Management Prozessen ist in den letzten Jahren stark gestiegen.

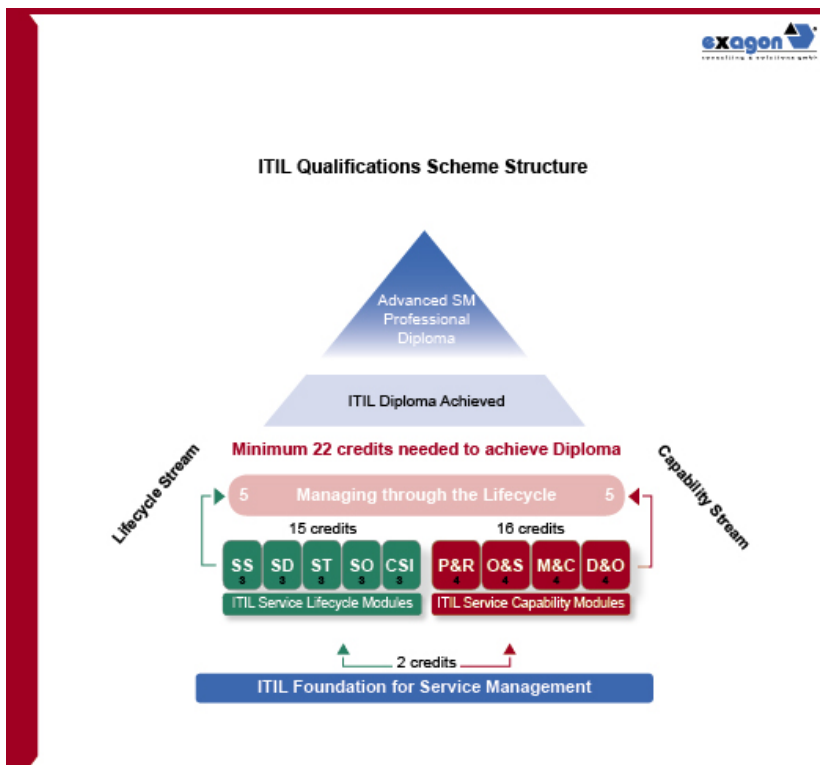
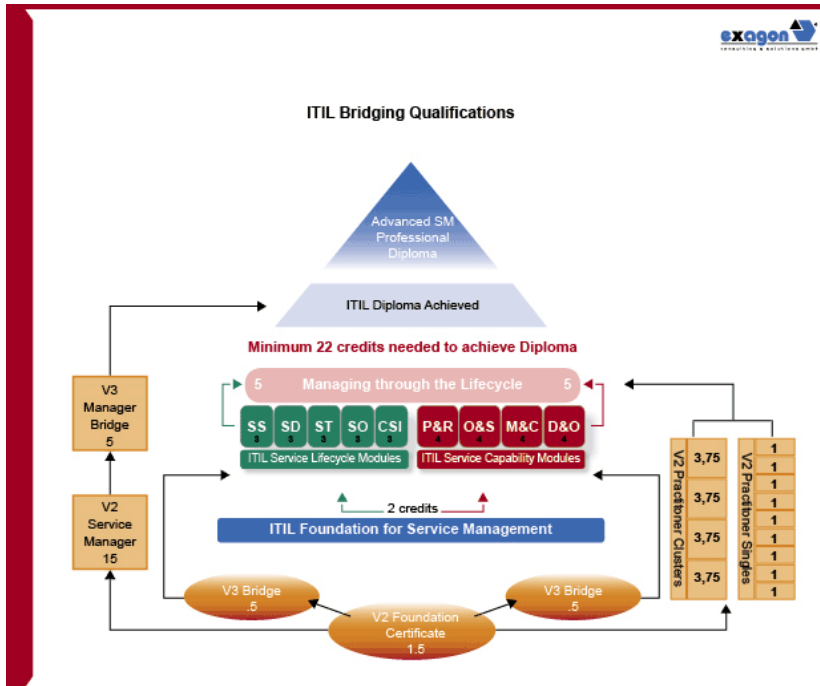
Hierzu durchgeführte wissenschaftliche Untersuchungen haben darüber hinaus ergeben, dass mit der IT Infrastructure Library (ITIL®) nach OGC, die einzige umfassend dokumentierte Methode existiert. Somit haben sich die ITIL® Versionen, v2 respektive v3 bereits zum de facto Standard im Bereich des IT Service Management etabliert.

Die **Ausbildung im ITIL® Umfeld folgt Standards**, die durch unabhängige Institutionen vorgegeben werden. Im internationalen Umfeld ist dies neben EXIN nun *seit Januar 2007 aktuell die **APM Group aus Großbritannien***.

Sie selber können Ihr ITIL® Know-how durch Examen belegen. Das **ITIL® Foundation Zertifikat** bestätigt die Kenntnis der wesentlichen Begrifflichkeiten und Zusammenhänge der einzelnen ITIL-Prozesse. Zudem haben Sie damit Ihre „Eintrittskarte“ für die weiterführenden Ausbildungen bis hin zum ITIL Service Manager.

Das **IT Service Manager Examen** nach ITIL® soll Ihnen bestätigen, dass Sie die ITIL® Theorie auch in der Praxis umsetzen können. Die Ausbildung ist in erster Linie für Teilnehmer gedacht, die in verantwortlicher oder beratender Position bei der Einführung und Verbesserung von Prozessen in der IT stehen.

Das IT-Service Management Curriculum nach AMPG UK



Das Seminarprogramm

ITIL® v2 Foundation

In dieser Ausbildung erlangen Sie das erforderliche theoretische Grundwissen für die ITIL® Foundations Prüfung. Behandelt werden die Prozesse und die Terminologien in den Bereichen Service-Support und Service-Delivery des ITIL® Frameworks. Im Rahmen dieser Betrachtung wird das Zusammenspiel der Prozesse erläutert. Sie bekommen ein Bewusstsein für die Notwendigkeit eines systematischen Vorgehens im Bereich IT-Operations. Grundlage bildet dabei eine prozessorientierte Vorgehensweise innerhalb der Betriebsorganisation. Mit den hier vermittelten Kenntnissen verfügen die Teilnehmer über gute Wissensbasis, um in einer Service Management Organisation agieren zu können.

Dauer: 2 Tage; Anzahl Trainer: 1; Examen (optional): 1,5 Stunden

ITIL® v2 Foundation & ‚Yes, I do!‘ (Inhouse)



Die Ergänzung der ITIL® Foundations mit der Prozess-Simulation Control-IT™ schafft durch das persönliche „Erleben“ der ITIL® Prozesse bei den Teilnehmern das nötige Verständnis, um dem Veränderungsprozess im Rahmen einer Prozesseinführung offen gegenüberzustehen. In den nachfolgenden 2 Tagen wird intensiv auf die theoretischen Grundlagen zum IT-Service Management nach dem ITIL® Framework eingegangen. In Abhängigkeit von der Zielsetzung und der optionalen Prüfung zum ITIL® Foundations Zertifikat (nach TÜV / EXIN) können im Vorfeld die Schwerpunkte individuell festgelegt werden.

Dauer: 3 Tage; Anzahl Trainer: 1 - 2; Examen (optional): 1,5 Stunde

ITIL® v2 Service Manager

In dieser Ausbildung findet eine Vertiefung und Erweiterung der bereits erworbenen Grundkenntnisse aus der ITIL® Foundation Schulung statt. Das praxisorientierte Vermitteln aller relevanten Aspekte - mit Hilfe einer Fallstudie - hilft dem Teilnehmer zukünftig die ITIL® Prozesse entwickeln, implementieren, steuern und optimieren zu können. Ebenso betrachten die Teilnehmer die Bedeutung der Unternehmensstrategie, das Zusammenwirken der Organisationseinheiten, insbesondere der Menschen, bei der Einführung von Prozessen. Parallel zur Ausbildung führen die Dozenten ein sog. In-Course-Assessment mit den einzelnen Teilnehmern durch, um deren Managementfähigkeiten zu bewerten. Die Vorbereitung auf das Examen setzt ein hohes Maß an Selbststudium und Eigeninitiative der Teilnehmer voraus.

Den Kurs bietet exagon sowohl an 9 Tagen als auch an 7 Tagen zzgl. Prüfungsvorbereitung und Examen von jeweils 1 Tag an. Die Kompakt-Version (7 Tage), bietet einen modifizierten Ablauf und erfordert von den Teilnehmern mehr Eigeninitiative in der Vor- und Nachbereitung.

Schwerpunkte:

- Qualität von IT-Dienstleistungen
- ITIL® als Modell für Verwaltung und Betriebe
- Vertiefung von Service Support und Delivery Prozessen
- Einführung von ITIL® Prozessen in einer IT-Organisation
- Implementierungsaspekte und ‚Management of Change‘
- Managementinformationen und Kommunikation
- Business und IT Alignment

Workshop ITIL® v2 Foundation (Inhouse)

Im Rahmen dieses Workshops bestehen vielfältige Möglichkeiten der individuellen Anpassungen. So bieten wir z.B. einen zusätzlichen Übungstag an, in dem Ihre Mitarbeiter selbstständig anhand eines Fallbeispiels folgende Sachverhalte (Auszug) erarbeiten:

- Definition von Schnittstellen
- Aufzeigen eines Ablaufes vom Incident zum RFC
- Erläuterung von Prozessabhängigkeiten
- Erstellen von Templates
- Organisation einer CAB-Sitzung
- Planung und Umsetzung eines Releasewechsels (Workflow und Dokumentation)
- Aufzeigen der ITIL® Prozesse anhand Ihrer IT-Organisationsstruktur

Dauer: 1 Tag; Anzahl Trainer: 1

ITIL® v3 Delta v2

Der ITIL v3 Delta v2 Kurs bietet Ihnen die Möglichkeit, sich gezielt über die Neuerungen der Version 2 auf 3 des ITIL® Rahmenwerks zu informieren.

Sie lernen den Service Lifecycle der neuen ITIL® Version, die dazugehörigen Prozesse sowie die Änderungen der bekannten v2 Prozesse kennen.

Dauer: 0,5 Tag; Anzahl Trainer: 1

ITIL® v3 Overview

Der ITIL® v3 Overview bietet Ihnen die Möglichkeit, sich in einer kompakten Art und Weise ein Bild über die ITIL-Prozesse und deren Beziehungen untereinander in der Version 3 des Rahmenwerks zu verschaffen. Sie lernen den Service Lifecycle der neuen ITIL-Version, die neuen Bücher sowie eine Reihe von Basisbegriffen kennen, die für die Entwicklung, Implementierung und Anwendung von IT Service Management Prozessen von Bedeutung sind. Somit wird dargestellt, welchen Nutzen eine prozessorientierte Vorgehensweise für ihre IT-Organisation bieten kann.

Dauer: 1 Tag; Anzahl Trainer: 1

ITIL® v3 Foundation

Grundlage bildet dabei eine prozessorientierte Herangehensweise an die Betriebsorganisation. Das alles vermittelt dem Teilnehmer eine gute Wissensbasis über die ITIL® v3 Struktur, die Terminologie, die Schlüsselbegriffe und die Grundprinzipien, um in einer Service Management Organisation agieren zu können. In dieser Ausbildung erlangen die Teilnehmer das erforderliche theoretische Grundwissen, um die ITIL® Foundation v3 Prüfung erfolgreich zu bestehen.

Es wird auf die Prozesse und die Terminologien des ITIL® v3 Frameworks in den Bereichen Service Management als Methode (Service Management as a practice), Service Strategie, Service Design, Service Transition, Service Operations und den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (Continual Service Improvement) eingegangen.

Im Rahmen dieser Betrachtung wird ebenso das Zusammenspiel der Prozesse, Rollen, Verfahren und der Service Lifecycle erläutert. Den Teilnehmern wird ein Bewusstsein für die Notwendigkeit eines systematischen Vorgehens im Bereich IT Service Management vermittelt.

Dauer: 3 Tage; Anzahl Trainer: 1; Examen (optional): 1,5 Stunden

ITIL® v3 Foundation Bridge

Das ITIL® V3 Foundation Bridge Training bietet dem Teilnehmer eine schnelle Möglichkeit sich mit den Inhalten der neuen ITIL® Version 3 vertraut zu machen. Dieses Training ist speziell für Teilnehmer geeignet die schon in Besitz eines ITIL® V2 Foundation Zertifikats sind. In diesem Training werden dem Teilnehmer die Unterschiede zwischen den beiden Versionen, sowie die Neuerungen der Version 3 kompakt vermittelt.

Dabei werden folgende Themen behandelt:

- Service Management as a practice
- Service Lifecycle
- Schlüsselbegriffe und ITIL V3 Modelle
- Konzepte der Lifecycle Module
- Ausgewählte Prozesse
- Ausgewählte Rollenbeschreibungen
- Ausgewählte Funktionen
- Technologie und Architektur
- Das ITIL Qualifizierungsmodell

Das Training schließt mit einer Prüfung zum Erwerb der ITIL® V3 Foundation Zertifizierung ab.

Dauer: 1 Tag; Anzahl Trainer: 1; Examen (optional): 1,0 Stunden

ITIL® v3 Manager's Bridge

Sobald die APMG UK das zu diesem Kurs gehörige Examen auf den Markt bringt, werden wir den Kurs anbieten können.

ISO/IEC 20000

ISO/IEC 20000 BERATER & INTERNER AUDITOR

Die Unternehmenszertifizierung nach der ISO 20000 Norm, gewinnt an wirtschaftlicher Bedeutung über die Unternehmensgrenzen hinweg. Auf diese Entwicklung hat exagon als Beratungs- und akkreditiertes Schulungsunternehmen reagiert und das Seminarangebot erweitert.

Inhalte

ISO/IEC 20000 fördert den Einsatz eines integrierten Prozess Ansatzes, um Geschäfts- und Kundenanforderungen in wirksamer Weise mit Dienstleistungen unterstützen zu können. Eine koordinierte Integration und Implementierung von Service Management Prozessen liefert laufende Kontrolle, größere Produktivität und Möglichkeiten für eine kontinuierliche Verbesserung. Die ISO/IEC 20000 Norm befähigt Service Provider, intern wie extern, zu verstehen, wie die Qualität der bereitgestellten Services erhöht werden kann. Teilnehmer, die die am Ende des Trainings durchgeführte Prüfung bestehen, haben das nachgewiesenes Wissen und Verständnis über die Anwendung von ISO/IEC 20000 Prozessen bei der Erbringung von IT Service Qualität, Abgrenzungsproblemen sowie bei der Definition von Schnittstellen und Abhängigkeiten während der Vorbereitungsphase und bei der Bereitstellung und Verbesserung von IT Services.

Dauer: 3 Tage; Anzahl Trainer: 1; Examen (optional): 2 Stunden

CobIT & SOX

Am 30.06.2002 wurde durch den US-amerikanischen Kongress der sog. Sarbanes-Oxley Act (SOX oder SOA) erlassen.

Wesentlicher Kern ist hierbei die Einführung, Nutzung und Überwachung eines internen Kontrollsystems zur Sicherstellung einer ordnungsgemäßen Finanzberichterstattung.

Mittels CobIT werden der Aufbau und die Steuerung eines solchen Internen Kontrollsystems für die IT sichergestellt.

Der CobIT & SOX Kurs konzentriert sich auf die Kernaspekte von CobIT auf der einen, SOX auf der anderen Seite und deren Abhängigkeiten untereinander.

Zielsetzungen des Seminars:

- Einführung: IT Governance & CobIT
- Aufbau des Rahmenwerks CobIT 4.0
- Einführung: Sarbanes-Oxley Act (SOX)
- Konsequenzen für die IT
- Verzahnung CobIT und SOX

Dauer: 1 Tage; Anzahl Trainer: 1

CobIT Overview

Der CobIT Overview Kurs konzentriert sich auf die Vermittlung der wesentlichen Elemente des CobIT-Gedankens. Die Teilnehmer erhalten einen strukturierten Einblick in das Rahmenwerk und wie CobIT zur Steuerung einer IT eingesetzt werden kann.

Zielsetzungen des Seminars

- Einführung: IT Governance & CobIT
- Aufbau des Rahmenwerks CobIT 4.0
- Zugrunde liegende Domänen, Prozesse und Kontrollziele
- Verzahnung von CobIT mit weiteren Methoden & Modellen

Dauer: 1 Tage; Anzahl Trainer: 1

Individual - Workshops

Der Schwerpunkt der zuvor aufgeführten Schulungen besteht in der gezielten Vorbereitung auf die Zertifizierungsprüfung und somit Qualifizierung Ihrer Mitarbeiter. Der Raum für individuelle Fragestellungen bezogen auf die eigenen Unternehmensabläufe und -verfahren ist daher begrenzt.

Wir empfehlen Ihnen daher Workshops von 1 bis 2 Tagen Dauer, die speziell auf die mit Ihnen vereinbarten Zielsetzungen hinarbeiten. Hier haben Sie z.B. die Möglichkeit, auf konkrete Punkte in Bezug auf die eigenen Prozesse/Abläufe einzugehen, Berührungspunkte zwischen ITIL® und ihren bisherigen Vorgehensweisen abzugleichen, beispielhafte Lösungen zu erarbeiten und Wege für die Realisierung zu finden (siehe auch Schwerpunkte des ITIL® Foundations Zusatztag!). Die Moderation wird von erfahrenen IT-Service Managern mit mehrjähriger Projekterfahrung übernommen.

Simulation "Control-IT®"

sensibilisieren - engagieren - motivieren

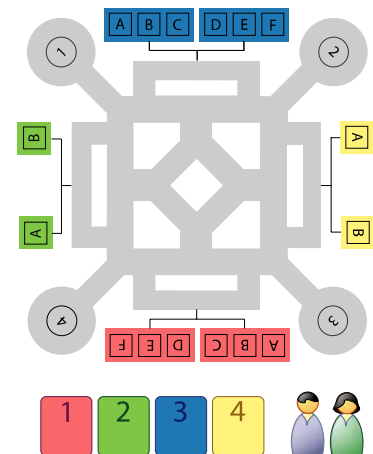
IT-Service Management Prozesse zum Anfassen!

Erleben Sie IT-Service Management Prozesse von einer anderen Seite. Das praxisnahe Unternehmensplanspiel Control-IT® bietet Ihnen die Möglichkeit, interaktiv IT-Service Management Prozesse in einem virtuellen Unternehmen zu erleben, zu erfahren, zu verstehen, zu messen und zu managen! Die Simulation ist für alle Mitarbeiter Ihrer IT-Organisation geeignet - es sind keine Vorkenntnisse im Bereich IT-Service Management erforderlich. Wecken Sie das Verständnis für eine prozessorientierte Arbeitsweise und aktivieren Sie auf diese Weise die Kompetenzen Ihrer Human-Resources.

Nutzen des Spiels:

Innerhalb der Simulation sind 3 Unternehmen mit sechs verschiedenen Rollen vertreten. Während der einzelnen Spielrunden erleben Sie die Wechselwirkungen zwischen den Prozessen und erfahren, welche Konsequenzen diese für die gesamte Organisation haben können. Anhand von Kennzahlen kann nach jeder Runde die Entwicklung der Produktivität gemessen werden.

- Sie werden geübter im Erkennen von Arbeitsabläufen.
- Sie lernen effektives Zusammenarbeiten im Team, um Arbeitsprozesse zu optimieren.
- Sie bekommen neue Einblicke, wie Sie Ihre täglichen Arbeitsprozessabläufe weiterentwickeln können.



Dauer: 1 (09:00 - ca. 20:00 Uhr); Anzahl Trainer: 2



Simulation "Apollo 13"

Die Simulation 'Apollo 13 – an ITSM case experience™' ist ein intensives Training, das über ein interaktives Spiel die Konzepte und Praktiken von ITIL® vermittelt. Während des Trainings werden Situationen der Apollo 13 Mission simuliert. Sie übernehmen im Team die Arbeit des Mission Control Centers in Houston und Ihre Aufgabe ist es, das havarierte Raumschiff samt Besatzung sicher zur Erde zurückzubringen. Auf diese Weise lernen Sie zusammen mit Ihren Kollegen spielend das Potential von ITIL® v2 Prozessen kennen.

Sie arbeiten in einem 8-12-köpfigem Team und durchlaufen zusammen insgesamt vier Phasen der Mission, in denen Sie mit unterschiedlichen Ereignissen und Situationen konfrontiert werden. In diese Phasen sind alle ITIL® v2 Prozesse eingebunden und ermöglichen Ihnen gute Problemlösungen, rechtzeitige Anpassungen der Konfiguration des Raumschiffes oder vorausschauende Korrekturen der Flugbahn.

Nutzen des Spiels:

- Sie bekommen eine fundierte Einsicht in die ITIL® v2 Theorie. Durch den Apollo 13-Casus lernen Sie, wie ITIL® v2 Prozesse in konkreten Situationen praktisch umgesetzt werden können.

- Sie erleben Wechselwirkungen zwischen den Prozessen und erfahren, welche diese für die gesamte Organisation haben.
- Sie lernen effektives Zusammenarbeiten im Team, um Arbeitsprozesse zu optimieren.
- Sie bekommen neue Einblicke über die Weiterentwicklung Ihrer täglichen Arbeitsprozesse.

Dauer: 1 Tag ; Anzahl Trainer: 1

Preise und Prüfungsgebühren

Öffentliche Seminare

Die aktuellen Preise für die Teilnahme an unseren öffentlichen Seminaren finden Sie auf unserem Training & Education Portal www.exagon.de (Seminarkalender).

Inhouse-Seminare

Hier möchten wir Ihnen gerne ein auf Ihre Bedürfnisse hin zugeschnittenes Angebot unterbreiten.

Prüfungsgebühren

Die zusätzlich zu entrichtenden Prüfungsgebühren werden von uns direkt – ohne Zuschlag – an die Zertifizierungsstellen (TÜV Süd, itSMF UK, APMG UK abgeführt). Nähere Infos erhalten Sie auf unserer Webseite unter den jeweiligen Schulungen, bzw. auch bei direkter Anfrage unter Kontakte.

Kundereferenzen

Unsere Referenzen finden Sie unter: www.exagon.de

Ihr Kontakt zu uns

Heinrich-Hertz-Str. 13
D-50170 Kerpen-Sindorf
Tel +49 (0) 2273.98 33-0
Fax +49 (0) 2273.98 33-11
Mail: training@exagon.de
Exagon Web-Seiten:
www.exagon.de

Seminarmanagement

Dorrit.Haukamp@exagon.de
Telefon: 02273.98 33-18