

ITIL® 4 Praxistag – „ITIL® 4 Wissen anwenden und vertiefen“

Nur als Präsenz-Veranstaltung

Workshop zum IT Service Management nach ITIL® 4

ITIL® 4 stellt eine konsequente Weiterentwicklung der ITIL® 2011 Edition („ITIL® 3“) dar und setzt auf dem zentralen Thema der Wertschöpfung für das Business auf – will dabei aber als Framework weitgehende Flexibilität ermöglichen, d.h. es geht nun weniger um starre „Kochrezepte“ (wie z.B. den Service Lifecycle und standardisierte Prozesse), sondern vielmehr um generische Werkzeuge, die jedes Unternehmen gemäß seinen spezifischen Bedürfnissen anwenden kann, um damit in einer „Profi-Küche auf Sterne-Niveau kochen“ zu können. Die Anwendung von Profi-Equipment will aber gelernt und geübt sein: Sie müssen kochen können. Daher möchten wir Ihnen – als Ergänzung zu den theoretischen Grundlagen, die Sie in unseren Seminaren erhalten – die praktische Seite demonstrieren.

- Der Praxisworkshop setzt auf dem Kenntnisstand der „ITIL® 4 Foundation“ auf und verfolgt das Ziel, die ITIL® 4-Modelle und -Praktiken anhand von exemplarischen Fallbeispielen systematisch zu nutzen und damit deren Einsatzmöglichkeiten zu veranschaulichen und das Wissen darüber zu festigen.
- Sie werden dadurch befähigt, dieses Wissen gezielt im Kontext Ihrer geschäftlichen Herausforderungen einzusetzen. Der Ablauf des Praxistags entspricht dabei dem eines moderierten Workshops, bei dem der Trainer Sie anhand eines „roten Fadens“ strukturiert durch die Diskussion und Erarbeitung der Ergebnisse führt.

Inhalte und Ablauf

Refresh (optional)

Bei Bedarf gibt es zu Beginn einen kompakten „Refresh“ der ITIL® 4 Modelle.

Szenario „Wellness-Hotel“

Wir widmen uns einem IT-fremden Fallbeispiel in Form der Planung eines Wellness-Hotels. Dabei wird im Teilnehmerkreis diskutiert, wie man bei Planung und Aufbau unter Nutzung der ITIL® 4 Modelle vorgehen könnte und diese Modelle gemäß des zu Grunde liegenden Szenarios einsetzen kann.

Dazu können folgende Übungen absolviert werden:

- Rahmen abstecken mithilfe des SVS und der 4 Dimensionen
- Produkte und Services (Serviceangebot) festlegen
- Value Streams identifizieren
- Value Streams designen (Value Stream Mapping)
- Rollen identifizieren und benennen

Ergebnispräsentation

- Die Gruppen stellen ihre Ergebnisse im Plenum vor und diskutieren die Lösungsansätze.

Zusammenfassung & Abschluss

Zielgruppen

- IT-Strategen, Portfolio Manager, Business Development Manager
 - IT-Projektmanager, Qualitätsmanager, Service Manager
 - Product Owner, Business Analyst, Risk Manager
 - Prozess-Owner, Prozess-Manager, Prozess-Practitioner
 - Berater, Trainer
-

Dauer & Zeiten

- 1 Tag
- 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Voraussetzungen

Für die Teilnahme an diesem Seminar setzen wir mindestens den Besuch der 2-tägigen ITIL® 4-Foundation Schulung voraus, empfehlen jedoch, vorher die 3-tägige Schulung absolviert zu haben, damit Sie den größtmöglichen Nutzen aus dem Seminar ziehen können.

Unterlagen & Literatur

Zum Workshop gehört ein Handout inklusive Musterlösungen. Die Ergebnisse aus den Übungen werden als Fotoprotokoll elektronisch zur Verfügung gestellt.

Prüfung & Zertifizierung

Dieser Praxistag gehört nicht zum ITIL® 4 Zertifizierungsschema, daher findet keine Prüfung statt.

Referenten

Unsere akkreditierten Trainer sind ausgebildete ITIL® Managing Professionals und/oder Strategic Leader (vormals ITIL Experts bzw. IT-Service Manager), ISO 20000 Berater & Auditoren, Organizational Change Manager und Persönlichkeitstrainer mit entsprechender Projekterfahrung und Know-how aus dem Daily-Business.
