

2012

Seminare und Fortbildung aus der Praxis für die Praxis



Seminare und Fortbildung aus der Praxis für die Praxis

Inhalte und Seminarangebote

- 03 Gewusst wie ...**
Genug Theorie! Lernen Sie die Praxis kennen!
- 04 Seminarkalender 2011**
Alle Inhalte und Termine in diesem Jahr
- 05 Veränderungsmanagement - die Methoden**
Mit ITIL® Projekten in den Live Betrieb
- 06 Veränderungsmanagement - die Menschen**
Dynamik und soziale Faktoren in ITIL® Projekten
- 07 ITIL-COBIT-Mapping ***
Gemeinsamkeiten und Unterschiede der IT-Standards
- 08 Rollen und Organisationsmodelle ***
in prozess- und serviceorientierten Unternehmen
- 09 Service Grundlagen**
Von der Service-Identifizierung bis zur Service-Fakturierung
- 10 Service Level Management ***
Bedeutung und Aktivitäten im ITIL® v3 Service-Lebenszyklus
- 11 CCTA - Certified Consultant TVIT Analyst**
Zertifizierung zum Total Value of IT Analysten

* Jeder Teilnehmer erhält das entsprechende Fachbuch des itSMF Deutschland e.V. kostenlos zu den Seminarunterlagen dazu.

Impressum und Warenzeichen

Verantwortlich für den Inhalt sind, soweit nicht anders angegeben:

itSMF Deutschland e.V.
Hans-Peter Fröschle
Mainzer Landstraße 176
D-60327 Frankfurt
mailto: ceo@itsmf.de

itSMS GmbH
Stephanie Heck
Curiestraße 2
D-70563 Stuttgart
mailto: ceo@itsms.net

fon: +49 700 02022001
fax: +49 180 588 908 8167

fon: +49 711 67400123
fax: +49 711 67400200

Koordination, Inhalte, Layout und Redaktion Christian Cordier.

ITIL®, IT Infrastructure Library®, PRINCE2®, M_o_R®, MoPTM, MoVTM, MSP®, The Swirl logo™ sind geschützte Warenzeichen des Office of Government Commerce im Vereinigten Königreich und anderen Ländern. COBIT ist eine eingetragene Marke der Information Systems Audit and Control Association (ISACA) und des IT Governance Institute.

Alle hier angebotenen Trainings werden durch die itSMS GmbH im Auftrag des itSMF Deutschland e.V. erbracht.

Ihr Ansprechpartner



Christian Cordier
Solution Architect
itSMS GmbH

Christian Cordier verantwortet den Servicebaustein „Akademie“ des itSMF Deutschland e.V. und baut diesen in enger Zusammenarbeit mit den Vertretern der Arbeitskreise seit 2009 kontinuierlich aus.

Wir sind für Sie da! Rufen Sie direkt an oder senden Sie uns eine kurze Nachricht:

mailto: akademie@itsmf.de

fon: +49 711 67 400 124

fax: +49 711 67 400 200

Alle Informationen und Seminartermine finden Sie immer aktuell auf unserer Homepage unter <http://www.itsmf.de/1265.html>. Die Anmeldung zu den Seminaren kann über Fax, online über das entsprechende online-Formular oder per E-Mail direkt an akademie@itsmf.de erfolgen.

Leistungen und Organisation

Sie werden rechtzeitig und umfassend informiert:

Zwei Wochen vor Seminarbeginn erhalten Sie als Teilnehmer detaillierte Informationen und alle Unterlagen zur Vorbereitung rund um das Training per E-Mail zugesendet.

Sie können Ihre An- und Abreise optimal planen:

Alle Seminare beginnen um 09:00 Uhr und enden um 17:00 Uhr. Sie finden in unseren Räumlichkeiten in Stuttgart, in der Curiestr. 2, im dritten Stockwerk, Eingang plug & work statt.

Gute Parkmöglichkeiten finden Sie im gegenüber liegenden Park & Ride Parkhaus Unterer Grund. Sollten Sie mit öffentlichen Verkehrsmitteln anreisen, habe Sie die Möglichkeit direkt von Hauptbahnhof mit den S-Bahn Linien S1, S2 oder S3 in Richtung Flughafen/Herrenberg zu fahren. Die Haltestelle Österfeld grenzt direkt an das STEP Areal. Von hier aus erreichen Sie uns in wenigen Minuten zu Fuß.

Sie sind in besten Händen:

Ihr Dozent, meist der Leiter des entsprechenden Arbeitskreises, begrüßt Sie im Seminarraum und führt Sie durch den Tag. Zum Abschluss der Seminare erhalten Sie ein **Teilnahmezertifikat des itSMF Deutschland e.V.** als Fortbildungsnachweis für Ihre persönlichen Unterlagen und die Kontakte der anderen Teilnehmer für einen kontinuierlichen Austausch. Anschließend, und auch in der Folgezeit, steht Ihnen Ihr Dozent für Fragen, Diskussionen und weitergehende Planungen zur Verfügung.

Sie werden individuell unterstützt:

Sehr gerne bieten wir sämtliche Seminare auch individuell für Sie in Ihren Räumlichkeiten an. Fragen Sie entsprechende Konditionen bitte direkt per Mail oder telefonisch an.

Gewusst wie ...

Genug Theorie! Lernen Sie die Praxis kennen!

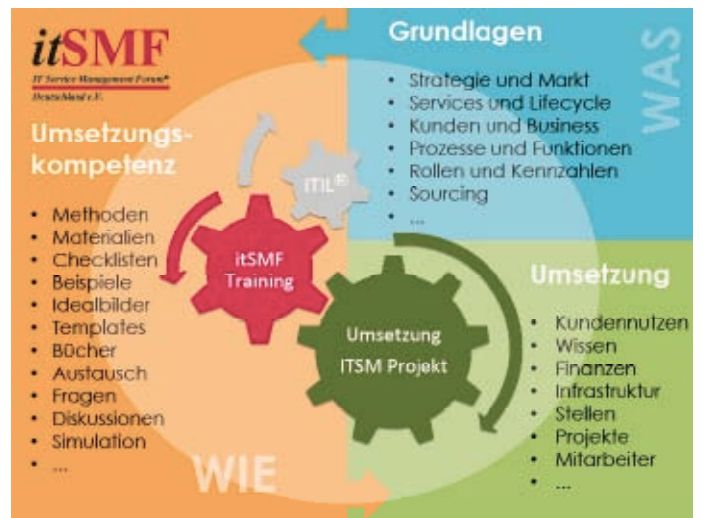
Der Markt für Schulungen und Zertifizierungen im Bereich IT Infrastructure Library wächst ständig und hat mit der Freigabe der ITIL® v3 Schulungen eine neue Güte erreicht. Interessierte können in den verschiedenen Schulungen lernen was Strategie im IT Service Management bedeutet, welche Lifecycle Phasen ein Service durchläuft, welche Prozesse und Funktionen dabei eine Rolle spielen, in wie fern Kennzahlen und Reports für eine kontinuierliche Verbesserung relevant sind und vieles mehr. Dabei werden die Grundlagen für ein gemeinsames Verständnis für IT Service Management sowie ein gemeinsames wording geschaffen.

In den ITIL®-Schulungen fehlt häufig die Praxis: Die Frage nach dem „wie“ in Bezug auf die Umsetzung der good- und best-practice-Ansätze wird sehr häufig gestellt und bleibt weitgehend unbeantwortet. Aus diesem Grund haben wir es uns zur Aufgabe gemacht Ihnen Seminare anzubieten, die genau auf die Beantwortung der Frage nach dem „wie“ abzielen. Dabei arbeiten wir eng mit den Arbeitskreisen des itSMF Deutschland e.V. zusammen und greifen auf dort erarbeitete Ergebnisse zurück. Die itSMF Arbeitskreise setzen sich aus Vertretern von Herstellern, Anwenderorganisationen, Beratungshäusern und Trainingsunternehmen zusammen und bearbeiten Aufgabenstellungen deren Lösungen beispielsweise in der ITIL Literatur fehlen oder zu kurz greifen.

Unsere Seminarreihe macht Sie fit: Die Seminare führen Sie in den Umgang mit IT Service Management Analysen und Projekten ein. Sie zeigen Ihnen auf, wie Sie mit Prozessen, Rollen, Kennzahlen, Daten, Informationen und Formularen umgehen. Dabei erleben Sie den praktischen Umgang mit der Planung, Einführung und Optimierung von IT Service Management Themen.

Die Umsetzung steht an erster Stelle: Anhand von praxisnahen Beispielen und Fallstudien haben Sie Gelegenheit good- und best-practice-Ansätze live zu erleben. Die Aufgaben in der Gruppe vermitteln Ihnen dabei das notwendige Wissen um das Erlernete schnell in Ihren Arbeitsalltag integrieren zu können. Darüber hinaus erhalten Sie neben den Schulungsunterlagen auch Vorlagen, die Ihnen Ihre tägliche Arbeit erleichtern.

Werkzeuge und Standards für Ihre tägliche Arbeit: Wir möchten Ihnen mit unseren Seminaren eine Methodik, unterstützende Materialien, Bücher und Erfahrungen vermitteln, die eine Umsetzung des IT Service Management Gedankenguts in die Praxis standardisiert, wiederholbar und qualitätsgesichert ermöglichen.



Sie sind in besten Händen: Ihre Dozenten in den Seminaren des itSMF Deutschland e.V. sind langjährige Arbeitskreismitarbeiter, Leiter der Arbeitskreise oder ausgewiesene Experten aus dem itSMF-Expertenpool. Sie haben die behandelten Lösungsansätze mit entwickelt, sind in Aufgabenstellungen rund um das Management, die Beratung von Führungs- und Projektteams sowie die Qualifizierung und das Coaching von Führungskräften zuhause und können Sie diesbezüglich ideal schulen.

Die optimale Fortbildung für Sie und Ihre Organisation: Interessant sind die Seminare für alle die sich in ihrer Organisation mit dem Thema IT Service Management beschäftigen und die Aufgabe haben IT Service Management in der Praxis umzusetzen. Für jeden der im Bereich IT Service Management berät oder Trainings abhält und häufig mit der Frage nach dem „wie“ - bzw. nach den Umsetzungsmöglichkeiten in die Praxis - konfrontiert wird.

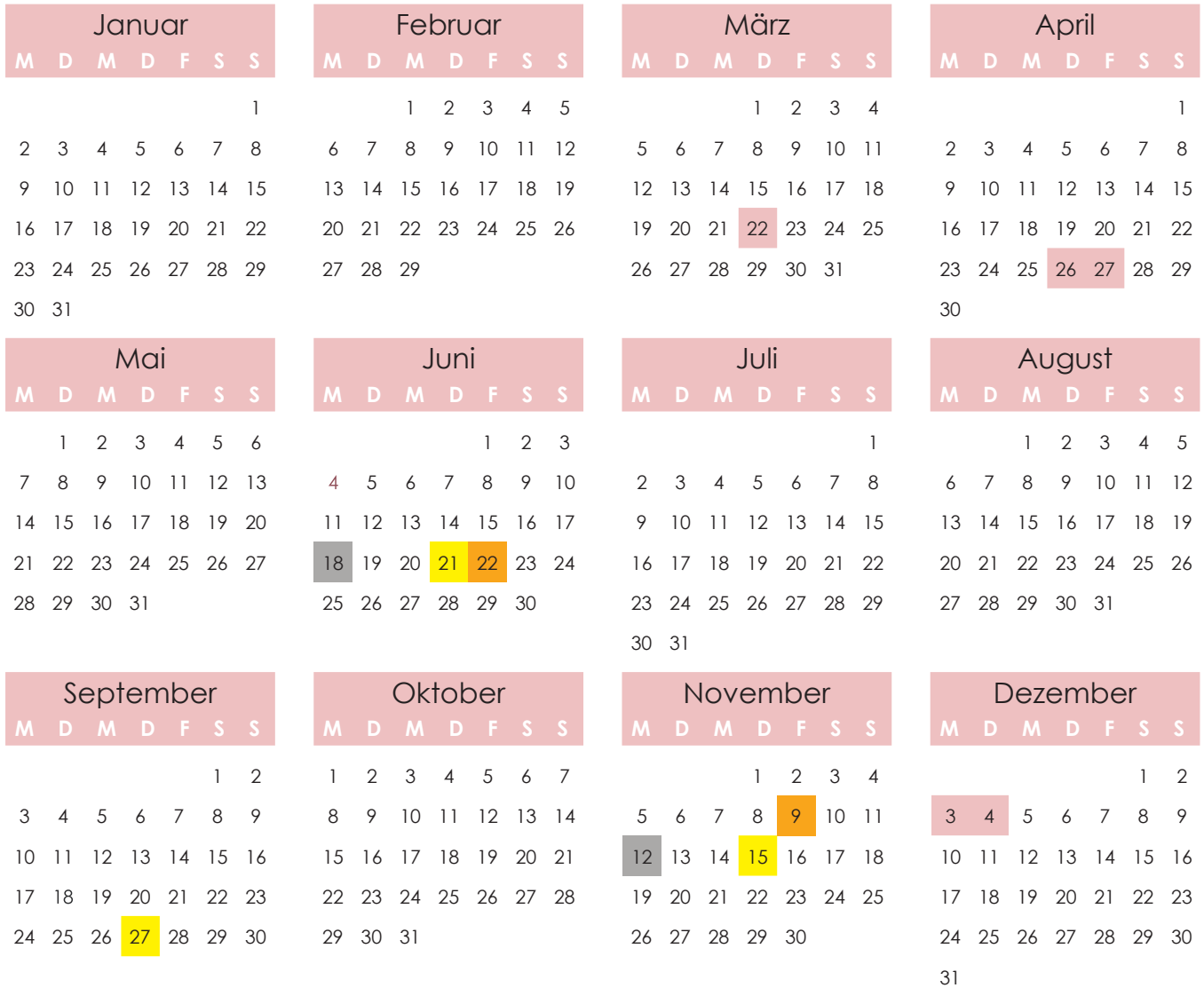
Das gemeinsame Verständnis und wording ist wichtig: Als Voraussetzung für die Teilnahme an den Seminaren benötigen Sie lediglich ein Grundverständnis für ITIL® und IT Service Management.









Wir bleiben für Sie am Ball: Die heute angebotenen Trainings sind einzeln buchbar und streben einen effektiven Austausch mit Teilnehmern und Trainern an. Sie machen den Beginn einer lebendigen Reihe für die Gestaltung eines gelebten und anwendbaren IT Service Managements. Bleiben Sie auf dem Laufenden und profitieren Sie regelmäßig von neuen Themen, Inhalten, Beispielen und Terminen.

Seminare und Fortbildung aus der Praxis für die Praxis

Seminarkalender 2012

Weitere Ausbildungstermine für 2012 sind bis Ende März verfügbar



-  Veränderungsmanagement - die Methoden
-  Service Grundlagen
-  Veränderungsmanagement - die Menschen
-  Service Level Management
-  ITIL-COBIT-Mapping
-  CCTA - Certified Consultant TVIT Analyst
-  Rollen und Organisationsmodelle
-  Events des itSMF Deutschland e.V.

Veränderungsmanagement - die Methoden

Mit ITIL®- / ITSM-Projekten in den Live-Betrieb

Die Konzentration auf Tools, Prozessbeschreibungen und Mitarbeiterzertifizierung reicht nicht aus um die Organisation auf den veränderten Betrieb vorzubereiten. Das Wissen um Methoden und Werkzeuge zur Umsetzung von ITSM-Konzepten (Managing the Change) ist unabkömmlich und macht im Ergebnis den Unterschied zwischen Erfolg und Misserfolg der Projekte aus. Im Kontext unserer Leitlinie „**Gewusst wie!**“ erleben Sie, wie Sie Ihre Konzepte erfolgreich in den Betrieb überführen können.

Lernen Sie zentrale Erfolgsfaktoren kennen und üben Sie, wie man Fallstricken rechtzeitig vorbeugen kann. Konkrete Beispiele, Methoden und Werkzeuge zur richtigen Planung, zur Identifikation kritischer Situationen und zur Ableitung notwendiger Maßnahmen sind dabei Ihr ständiger Begleiter.

- **Serviceorientierung, Qualitätsphilosophie und Reifegrad von Organisationen**
- **Konsequenzen von IT-Zielen und Service-Strategien für das IT Service Management**
- **Bedeutung der zentralen Rollen – Prozessowner, Lifecycle Manager und interner Change Manager**
- **Ausbildung und Begleitung von Prozessbeteiligten**
- **Kommunikation und Information im Veränderungsprozess**
- **Umgang mit Konflikten: Eskalations-, Deeskalationsprozesse und Mediation**
- **Grundlagen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses**
- **Begleitende Aufgaben des Managements zur Steuerung eines effektiven Service Managements**

Das Seminar findet an drei eintägigen Terminen im Rahmen eines **Intervalltrainings** statt. Sämtliche Unterlagen und die **eigens für das Training entwickelten Merkkarten** konzentrieren die wichtigsten Punkte und werden zu Ihrem zuverlässigen Begleiter. Eigens für das Training entwickelte **Fallbeispiele** garantieren die Verbindung von Theorie und Praxis. Gerne bieten wir Ihnen die Ausbildung als inhouse Seminar speziell für Sie an.

Das Training liefert allen, die IT-Service-Management-Konzepte erfolgreich in die Organisation begleiten wollen und allen, die Verantwortung im ITSM tragen wertvolle Antworten.

- Kennen Sie die Erfolgsfaktoren für die Umsetzung vorhandener ITSM-Konzepte in den Betrieb?
- Wissen Sie, warum die Trägheitsgesetze auch für Ihre Organisation gelten?
- Können Sie trotzdem den Anforderungen stetiger Veränderung von Beginn an gerecht werden?
- Steuern Sie von Beginn an Eskalation und De-Eskalation bei Konflikten und Widerständen?
- Haben Sie aktiv die Rolle Managements berücksichtigt?

„Lernen Sie Methoden und Werkzeuge kennen um Veränderung aktiv zu steuern.“

Zielgruppe:	Prozessowner und -manager Verantwortliche von Veränderungsprozessen IT Service Management Berater und Trainer
Dauer:	3 Tage Intervall 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr
Termine:	auf Anfrage
Ort:	Curiestr. 2 70563 Stuttgart Deutschland
Preise:	Mitglieder: 1190,- € zzgl. MwSt. Nicht-Mitglieder: 1350,- € zzgl. MwSt.
Sonstiges:	Durchführung ab 6 Teilnehmern Inhouse-Seminar für Ihr Team ideal geeignet

Veränderungsmanagement - die Menschen

Dynamik und soziale Faktoren in ITIL®- / ITSM-Projekten

ITIL®- bzw. ITSM-Projekte bewirken oft eine tief gehende Veränderung der IT-Organisation. Arbeitsabläufe und die Beziehung zum Kunden ändern sich, Hierarchien werden neu definiert. Projektbeteiligte und Verantwortliche haben oft den Eindruck, dass kein Stein auf dem anderen bleibt. Die aktive Auseinandersetzung mit den dabei entstehenden Veränderungsdynamiken ist ein wesentlicher und kritischer Erfolgsfaktor für die erfolgreiche Etablierung eines IT-Service-Management-Systems.

Die Auswirkungen der Veränderung werden - in Abhängigkeit von Perspektive und Nähe zum Projekt - sehr unterschiedlich wahrgenommen. Im Betrieb wird ein ITIL®-Projekt häufig als eher lästig und überflüssig betrachtet, während die Mitarbeiter mit Kundenkontakt eine Veränderung oftmals begrüßen.

Reibung erzeugen auch die sich durch ITIL® verändernden Verantwortlichkeiten und Kompetenzen. Eine Etablierung von Service Ownern und Prozess-Managern gibt den entsprechenden Rolleninhabern die Chance, quer zur Aufbauorganisation für die Erbringungsqualität der Leistungen zu sorgen. Linienmanager reagieren darauf häufig irritiert: Sie müssen dadurch evtl. Verantwortung abgeben, sind gefordert teamorientiert zu arbeiten und fürchten einen Kompetenzverlust.

Auch der IT-Alltag bringt Optimierungsprojekte in Turbulenzen. ITIL®-Projekte werden zwar mittlerweile als strategisch bedeutsam eingestuft, sie stehen jedoch in Bezug auf Zeit, Ressourcen und Priorität ständig den täglichen Anforderungen der Kunden gegenüber.

Das itSMF Training basiert auf langjährigen Erfahrungswerten aus unterschiedlichen Projekten und Organisationen. Es schärft das Verständnis für den Umgang mit organisationalen Veränderungsprozessen. Die Teilnehmer werden aktiv in den Workshop integriert. Geführt durch eine erfahrene Beraterin profitieren sie von lebensnahen Beispielen und erleben dabei den live-Umgang mit der Dynamik in ITIL®-Projekten.

Das Seminar ist praxisnah aufgebaut und bindet die Teilnehmer aktiv ein. Anhand eines „typischen“ ITIL®-Projektes zeigen wir Veränderungsdynamiken auf und erarbeiten gemeinsam mit den Teilnehmern entsprechende Handlungsspielräume. Dabei stehen das grundsätzliche Verständnis, die Identifikation und die Analyse der folgenden Aspekte im Vordergrund:

- **Frust- und Ermüdungsphasen**
- **Versteckter und offener Widerstand**
- **Tempo der Veränderung:**
Einige preschen nach vorne, andere kommen nicht mit
- **Machtkämpfe und Konflikte,**
die über Sachfragen ausgetragen werden
- **Fehlende Unterstützung durch Machtpromotoren**

*„Nehmen Sie Ihre Kollegen
mit auf den Weg und lernen
Sie richtig zu reagieren.“*

Zielgruppe:	Projektmitarbeiter und -verantwortliche IT Service Management Berater und Trainer Führungskräfte in der IT
Dauer:	1 Tag 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr
Termine:	auf Anfrage
Ort:	Curierstr. 2 70563 Stuttgart Deutschland
Preise:	Mitglieder: 390,- € zzgl. MwSt. Nicht-Mitglieder: 590,- € zzgl. MwSt.
Sonstiges:	Durchführung ab 6 Teilnehmern

ITIL®-COBIT-Mapping

Gemeinsamkeiten und Unterschiede der IT-Standards

IT Dienstleister haben sich heute einer Vielzahl von Herausforderungen zu stellen. Sie sollen wertschöpfend agieren, die Compliance zu regulatorischen und gesetzlichen Anforderungen sicherstellen und Kosten senken. Die hieraus resultierende Notwendigkeit IT-Prozesse zu optimieren, die Abläufe effektiv und effizient zu gestalten und die IT Organisation zielgerichtet auszurichten und zu steuern ist oft nur noch mit der Hilfe von De-facto-Standards wie z. B. ITIL® oder COBIT zu bewältigen.

COBIT, das bewährte Rahmenwerk um IT-Prozesse effektiv zu kontrollieren und zu steuern und ITIL®, eine prozessorientierte Sammlung praxisorientierter Ansätze für die Bereitstellung und Verwaltung von IT-Services, weisen zwar auf den ersten Blick viele Gemeinsamkeiten auf, unterscheiden sich aber im Detail. Ein gemeinsamer Einsatz führt zu Überlappungen, ja teilweise zu Konflikten, da beide Frameworks unterschiedliche Zielsetzungen und Sichtweisen haben.

In jedem Fall ist es jedoch sinnvoll bei der Anwendung von Standards »über den Tellerrand« zu blicken, d. h. bei einer Prozessimplementierung, -Reorganisation oder -Verbesserung beide Frameworks einzubeziehen.

Der praxisorientierte Workshop gibt zunächst einen Überblick über die wesentlichen Gemeinsamkeiten und Unterschiede beider Frameworks. Mittel praxisorientierter Übungen lernen Sie die Möglichkeit der Integration beider Frameworks kennen. Auf Basis einer Case-Study werden Sie in die Lage versetzt ein Mapping der Frameworks zielgerichtet anzuwenden und beide Frameworks nutzbringend zu verwenden. Geführt durch einen erfahrenen Berater wenden Sie Teilelemente aktueller Mapping-Tabellen an konkreten Situationen an.

Die im April 2011 erschienene, 2., aktualisierte Auflage des Buches „ITIL-COBIT-Mapping Gemeinsamkeiten und Unterschiede von ITIL® v3 und COBIT® 4.1“ ist Bestandteil der Veranstaltungsunterlagen.



Das Buch bietet mit seiner praxisorientierten Darstellung beider Rahmenwerke sowie der zugehörigen, ausführlichen Mapping-Tabellen (zum Download) eine unverzichtbare Informationsquelle indem es:

- die Weiterentwicklung von COBIT und ITIL® aufzeigt,
- ein detailliertes Prozess-Mapping liefert,
- die Organisationsform beider Frameworks vergleicht,
- Rollen und Verantwortlichkeiten beschreibt,
- den Einsatz von Kennzahlen (KPIs) darstellt und
- Fragen der organisatorischen Reife sowie der IT-Compliance beleuchtet.

„Lernen Sie ITIL® v3 und COBIT® 4.1 gemeinsam zu nutzen.“

Zielgruppe:	Projektverantwortliche und Führungskräfte IT Service Management Berater und Trainer
Dauer:	1 Tag 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr
Termine:	18. 06. 2012 12. 11. 2012
Ort:	München
Preise:	Mitglieder: 445,- € zzgl. MwSt. Nicht-Mitglieder: 645,- € zzgl. MwSt.
Sonstiges:	Durchführung ab 6 Teilnehmern Inhouse-Seminar für Ihr Team ideal geeignet

Rollen und Organisationsmodelle

in prozess- und serviceorientierten Unternehmen

Viele IT Organisationen stehen heute vor der Herausforderung, traditionelle funktionale Organisationsstrukturen mit einer zeitgemäßen IT Service Management Prozesslandschaft in Einklang zu bringen. Insbesondere bei komplexeren Prozessen, die eine Zusammenarbeit über Abteilungsgrenzen hinweg voraussetzen, sind beteiligte Rollen nicht immer präzise definiert, zugewiesen und voneinander abgegrenzt. Dadurch können wichtige Entscheidungen nicht effizient getroffen werden. Häufig erfüllen die Inhaber wichtiger Rollen im IT Service Management zwar die fachlichen Anforderungen und sind entsprechend zertifiziert. Die „weichen“ Anforderungen an ihre sozialen Kompetenzen und ihre Persönlichkeit werden dabei jedoch oft vernachlässigt.

Der zuständige Arbeitskreis des itSMF Deutschland e.V. hat Antworten auf diese und viele weitere Herausforderungen erarbeitet. Von diesen können Sie in unserem Praxisseminar profitieren. Innerhalb der eintägigen Veranstaltung werden:

- Vorschläge zur prozess- und serviceorientierten Ausrichtung einer IT-Organisation vorgestellt, die sich am IPW™ Modell von Quint Wellington Redwood orientieren. Auf diese Weise werden Schnittstellen zwischen den Abteilungen und Teams deutlich reduziert und entsprechende Reibungsverluste entlang der Prozesse vermieden.
- führende Rollenprofile aus ITIL® v3 vorgestellt, die um Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen sowie um Anforderungen an Fachwissen und insbesondere auch persönliche Fähigkeiten erweitert worden sind. Dafür wurde ein standardisiertes Rollen-Template entwickelt.
- ein Bewertungs-Schema („Mapping-Matrix“) vorgestellt, das diese IT Service Management Rollen den Strukturelementen des IT-Bereiches gegenüberstellt. Somit lässt sich einerseits Transparenz herstellen bzgl. der vorhandenen Rollen-, Aufgaben- und Kompetenzverteilung in der IT-Organisation. Andererseits lässt sich dieses Schema zur aktiven Ausgestaltung der Rollen und Strukturen im IT Service Management einsetzen.



Neben dem **zugehörigen Buch des itSMF Deutschland e.V.** erhalten Sie die Seminarunterlagen, das standardisierte Rollen-Template und das Bewertungs-Schema im Excel-Format sowie **einen Satz ausgewählter Rollenprofile nach ITIL® v3**, die anhand des Rollen-Template von Mitgliedern des Arbeitskreises

für Sie konkretisiert worden sind. Uns ist wichtig, dass Sie verschiedene Einsatzkontexte für die Konzepte kennenlernen, dass Sie unter Anleitung befähigt werden, diese in Ihrem eigenen Arbeitsumfeld zielgerichtet einzusetzen und daraus den organisatorischen und wirtschaftlichen Nutzen erkennen.

„Identifizieren Sie benötigte Kompetenzen und nutzen Sie das Potential Ihrer Kollegen.“

Zielgruppe:	ITSM Projektleiter und -mitarbeiter IT Service Manager Berater und Trainer
Dauer:	1 Tag 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr
Termine:	auf Anfrage
Ort:	Curierstr. 2 70563 Stuttgart Deutschland
Preise:	Mitglieder: 390,- € zzgl. MwSt. Nicht-Mitglieder: 590,- € zzgl. MwSt.
Sonstiges:	Durchführung ab 6 Teilnehmern Inhouse-Seminar für Ihr Team ideal geeignet

Service Grundlagen

Von der Service-Identifizierung bis zur Service-Fakturierung

Die Trends der letzten Jahre zeigen deutlich einen Wandel der IT-Abteilungen zum unternehmensinternen rechnungspflichtigen Service Provider. Während die Konzentration häufig auf die Prozesse gerichtet ist, bleibt der Service innerhalb dieser Veränderung für viele noch ein unfassbares Phänomen.

Die verlässliche, rationelle und rentable Erbringung der ICT-basierten Business Support Services (ICTBSS) ist für Service Provider allerdings essentiell. Sie muss systematisch angestrebt und gezielt etabliert werden, um umfassend und dauerhaft zur Wirkung zu kommen. Auf der Basis des Service Delivery Maturity Models (SDMM) wird dies in acht überschaubaren und miteinander verzahnten Schritten realisiert:

1. Service-Identifizierung

Service-Konsument,
Service-Objekt und Nutzeffekte

2. Service-Spezifizierung

12 Standard-Service-Attribute,
3 Service Levels und 2 DIN-A4-Seiten

3. Service-Katalogisierung

Service-Spezifikationen,
Service-Preismodelle und Service-Angebot

4. Service-Konzipierung

Service-Spezifikation,
Service Map und Service-Drehbuch

5. Service-Kommittierung

Service-Katalog,
Service-Spezifikation und Service Level Agreement

6. Service-Orchestrierung

Service-Konzept,
Service Supplier und Service Supply Chain

7. Service-Konzertierung

Service-Erbringungsbereitschaft,
Service-Erbringungskapazität und Service-Erbringung

8. Service-Fakturierung

Service Level Agreement,
Service-Erbringungspreis und Service-Konsum

Das itSMF-Intensivseminar erschließt Ihnen die Methoden der verlässlichen Service-Erbringung. Sie lernen die wesentlichen Mittel kennen, um Service-Angebote verständlicher zu formulieren, Service-Beauftragungen klar und kompakt zu gestalten sowie durchgängige Service-Konzepte zu entwickeln:

- Herleitung und Entstehung, Grundprinzipien und Inhalte des Leitkonzepts Servicialisierung
- Das Service Delivery Maturity Model (SDMM) als Grundlage für die Weiterentwicklung zum rechnungspflichtigen und rechnungsfähigen Service Provider
- Die 8 Phasen der Servicialisierung mit ihren Grundbegriffen und Grundlagen, ihren Methoden & Mitteln sowie ihren jeweiligen Ergebnissen im Überblick

„Stellen Sie sicher, dass Ihre Kunden sich auf Ihre Service-Erbringung verlassen können.“

Zielgruppe:	IT-, RZ-Leiter und Service Manager Service Designer, Berater und Trainer
Dauer:	1 Tag 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr
Termine:	21. 06. 2012 27. 09. 2012 15. 11. 2012
Ort:	Curierstr. 2 70563 Stuttgart Deutschland
Preise:	Mitglieder: 390,- € zzgl. MwSt. Nicht-Mitglieder: 590,- € zzgl. MwSt.
Sonstiges:	Durchführung ab 6 Teilnehmern Inhouse-Seminar für Ihr Team ideal geeignet

CCTA - Certified Consultant TVIT Analyst

Ausbildung und Zertifizierung zum Total Value of IT (TVIT) Analysten

Als die TVIT Methode in einer Initiative des itSMF Deutschland e.V. und der Firma Gartner entwickelt wurde, konnte man die Chancen der Methodik nur erahnen. Heute, vier Jahre nach dem Start, wird TVIT von IT-Leitern, CIOs und Kostenverantwortlichen immer mehr als Möglichkeit identifiziert, im Rahmen einer „due dilligence“ Transparenz bezüglich der aktuellen Situation und der Optimierungspotentiale zu erhalten. Dabei bietet TVIT ausgezeichnete Möglichkeiten zur Darstellung des Nutzens von IT Service Management Projekten:

- Unternehmen werden anhand standardisierter Unterlagen durch einen TVIT Consultant (CCTA) hinsichtlich der Prozessqualität, Organisationskenndaten und Kosten durchleuchtet.
- Die Ergebnisse der Analyse werden aufbereitet und den Daten anderer, vergleichbarer Unternehmen (Branche, Größe, Ausrichtung, etc.) gegenübergestellt.
- Es resultieren konkrete Aussagen darüber, wie IT im Vergleich zu diesen Unternehmen steht und wie Sie Ihr mögliches Potential ausschöpfen können.

Eine professionelle Umsetzung der Methodik kann allerdings nur über eine qualitativ verlässliche Analyse, eine sorgfältige Aufbereitung der Daten und eine transparente Simulation der Ergebnisse gewährleistet werden. Hier kommen gut ausgebildete Analysten (CCTAs) ins Spiel. Diese müssen nachweisbar über ein umfangreiches Qualitätsbewusstsein, einen hohen Grad an ITSM-Wissen und eine langjährige Branchenkenntnis verfügen.

Die Ausbildung zum CCTA, das zweitägige Zertifizierungstraining wird in einem attraktiven All-in Modul angeboten und mit einer einstündigen Prüfung abgeschlossen. Ziel ist es, den Teilnehmern neben den Fakten, den Inhalte und dem Wissen zur Methodik und zur Vorgehensweise auch den Austausch mit Teilnehmern und Trainern in den Trainingsmodulen und innerhalb des Veranstaltungsrahmens in entspannter Atmosphäre zu ermöglichen.

Seit August 2009 ist die Fallstudie „Capitol Versicherung“ ein integraler Bestandteil der CCTA Ausbildung und Re-Zertifizierung. Die Fallstudie ermöglicht die Durchführung praktischer Übungen basierend auf den standardisierten TVIT Analyseunterlagen. Sie beschreibt anschaulich die Geschichte, Zielsetzung und Organisation des Modellunternehmens Capitol. Dabei stellt sie Interviews detailliert dar, erläutert Entwicklungen, Finanzen und Managementvorhaben und bietet somit die optimale Plattform zur Simulation eines TVIT-Projekts. Auf diese Weise wird der gesamte TVIT Prozess für angehende CCTAs erfahrbar gemacht.

„Werden Sie zum Analysten und stellen Sie den Nutzen von ITSM-Projekten dar.“

Zielgruppe:	CIOs, Führungskräfte und Entscheider IT Service Manager und Prozessowner ITSM Berater, Analysten und Trainer
Dauer:	2 Tage 09:00 Uhr bis 17:30 Uhr
Termine:	auf Anfrage
Ort:	relexa Waldhotel Schatten, Stuttgart
Preise:	1900,- € zzgl. MwSt.
Sonstiges:	Durchführung ab 4 Teilnehmern Die Übernachtungskosten sind im Seminarpreis enthalten.
Zertifikat:	Certified Consultant TVIT Analyst (itSMF)

Formular zur verbindlichen Anmeldung

Bitte senden Sie das beiliegende Formular an die Faxnummer +49 711 67 400 200

Anmeldung zu folgendem Seminar:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Veränderungsmanagement - die Methoden | <input type="checkbox"/> Service Grundlagen |
| <input type="checkbox"/> Veränderungsmanagement - die Menschen | <input type="checkbox"/> Service Level Management |
| <input type="checkbox"/> ITIL-COBIT-Mapping | <input type="checkbox"/> CCTA - Certified Consultant TVIT Analyst |
| <input type="checkbox"/> Rollen und Organisationsmodelle | |

Bitte geben Sie hier den Termin zu Teilnahme an:

Daten des Teilnehmers:

 Unternehmen / Organisation / Firma

 Vor- und Nachname

 Branche

 Straße / Postfach

 Abteilung / Position

 Land, Postleitzahl und Ort

 Telefon- / Mobilfunknummer

 E-Mail Adresse

Rechnungsanschrift falls abweichend:

 Unternehmen / Organisation / Firma

 Vor- und Nachname

 Straße / Postfach

 Land, Postleitzahl und Ort

Ich habe die AGBs der itSMS GmbH (<http://www.itsms.net/AGB>)
gelesen und akzeptiere diese.

Datum

Unterschrift