

>> ITIL® V3 Capability Stream

>>> Service Offerings and Agreements (SOA)

zur Erlangung des ITIL® V3 Service Offerings & Agreements-Zertifikats (APMG)
für Inhaber eines ITIL® V3 Foundation-Zertifikats



Kursbeschreibung

Das Prozessmodell ITIL® wird als „De-Facto“-Standard des IT-Service-Managements in zahlreichen Unternehmen zur Optimierung der Prozessabläufe und zur Integration von Geschäft und IT eingesetzt. ITIL® beschreibt ein ganzheitliches Prozessmodell, dessen Prozesse in einem Service-Lifecycle angeordnet sind.

In diesem Capability-Kurs wird erworbenes Wissen aus dem ITIL® V3 Foundation-Kurs speziell im Bereich Service Offerings and Agreements vertieft. Die Inhalte werden anschaulich erläutert sowie in zahlreichen intensiven Gruppenübungen und Diskussionen erarbeitet und verfestigt. Die Übungen unserer Capability-Kurse sind fallstudienbezogen und bieten somit maximalen Praxisbezug.

Ein Schwerpunkt des Kurses ist die Vorbereitung auf das ITIL® V3 Service Offerings and Agreements-Examen. Der fünftägige Kurs deckt alle prüfungsrelevanten Inhalte des offiziellen Lehrplans ab, bietet ein hohes Maß an Interaktivität und Übungsbestandteilen und bearbeitet eine Musterprüfung. Am letzten Kurstag kann das offizielle Examen abgelegt werden.

Ziele des Kurses

Mit dem ITIL® V3 Service Offerings and Agreements-Kurs gelingt die Vertiefung der Grundlagen aus dem ITIL® V3 Foundation-Kurs. Die Teilnehmer bauen Kompetenzen in folgenden Bereichen auf:

- Service Management als Practice
- Ausgewählte Prozesse der Lifecycle-Phasen Service Strategy und Service Design, d.h. Service Portfolio Management, Service Catalogue Management, Service Level Management, Demand Management, Supplier Management und Financial Management sowie verwandte Bereiche und Aktivitäten anderer Lifecycle-Phasen
- Rollen und Verantwortlichkeiten aus dem Bereich Service Offerings and Agreements, z.B. die des Business Relationship Managers
- Technologie und Umsetzung
- Herausforderungen, Kritische Erfolgsfaktoren und Risiken

Kursinformationen

Teilnehmerzahl: max. 12 Teilnehmer

Kursdauer: 5 Tage (9:00 – ca. 17:30 Uhr)

Anmeldung: training@materna.de oder www.materna.de/training

Sprache und Kursmaterial

Der Kurs wird auf Deutsch und mit englischsprachigen Kursunterlagen durchgeführt, weil die Prüfung z.Zt. nur auf Englisch verfügbar ist (s.u.). Die Unterlagen werden den Teilnehmern vor Ort ausgehändigt. (Hinweis: Inhouse-Kurse können auf Anfrage auch komplett englischsprachig durchgeführt werden.)

Zielgruppe

IT-Fachleute aus Organisationen, in denen ITIL®-Prozesse implementiert werden bzw. bereits implementiert sind. Insbesondere alle Mitarbeiter, die in die Ausführung von Prozessen wie Service Portfolio Management, Service Catalogue Management, Service Level Management, Demand Management, Supplier Management und Financial Management involviert sind und ihre rollenspezifischen Fähigkeiten erweitern möchten. Zur Zielgruppe gehören zudem alle Personen, die über eine ITIL® V3 Foundation-Zertifizierung verfügen und fortgeschrittene Kenntnisse aus dem Bereich Service Offerings and Agreements erlangen wollen, um die Service-Qualität innerhalb einer IT-Organisation zu verbessern.

Voraussetzungen

Eine vorhandene ITIL® V3 Foundation-Zertifizierung ist Teilnahmevoraussetzung und muss bei der Anmeldung nachgewiesen werden.

Prüfung und Zertifizierung

Das Examen kann am letzten Tag des Kurses abgelegt werden. Mit dem Erwerb des ITIL® V3 Service Offerings and Agreements-Zertifikats (APMG) werden den Teilnehmern gleichzeitig 4 Kreditpunkte für den Weg zum ITIL® V3 Expert gutgeschrieben. Die szenariobasierte Multiple-Choice-Prüfung (8 Fragen, 90 Minuten) wird z.Zt. nur auf Englisch angeboten. Prüfungsteilnehmer, die keine englischen Muttersprachler sind, erhalten dafür 30 Minuten zusätzliche Bearbeitungszeit und dürfen zudem ein Wörterbuch benutzen.

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.

The Swirl logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.