

# ITIL® v3 Practitioner

## Überblick

**Achtung:** ITIL® v3 wird abgekündigt ([mehr...](#))

Auf Basis Ihrer Kenntnisse aus der ITIL® Foundation Ausbildungen lernen Sie die Inhalte, Vorgehensweisen, Werkzeuge und kritischen Kompetenzen des "adopt and adapt ITIL" in der Praxis kennen.

In diesem Training vermitteln wir Ihnen, wie Sie ITIL® "Best Practice" in einer Organisation effektiv und effizient angepasst ("adapt") und wirkungsvoll übernommen ("adopt") werden kann.



Dauer:  
**3 Tage**



Preis:  
**1.170,00 € (1.392,30 € inkl. MwSt.)**

## Kursinhalt

Ein erfolgreiches Service Management

- Übernahmen und Adaptierung der ITIL® Best Practices
- Der Charakter von Services
- Bereitstellungsmodelle
- Service Management vs. IT Service Management

Leitprinzipien

- Fokussierung auf den Mehrwert
- Standortbestimmung
- Zusammenarbeit
- Iterative Prozesse

Der kontinuierliche Verbesserungsansatz

- Der CSI-Ansatz
- Der Seven-Step-Improvement-Process

Metriken und Messungen

- Kritische Erfolgsfaktoren und Key-Performance-Indikatoren
- Kategorien von Metriken
- Assessments (Bewertungen)
- Reporting

Kommunikation

- Bedeutung einer guten Kommunikation
- Praktische Inhalte einer Kommunikation

Organisatorische Veränderungen

- Auswirkung des Veränderungsmanagements

- Wichtige Aspekte/Methoden

Werkzeuge für eine erfolgreiche Implementierung/Weiterentwicklung

- CSI-Register
- Business Case
- Stakeholder-Zuordnung

## Voraussetzungen

Besitz eines ITIL® v3 Foundation oder ITIL® 4 Foundation Zertifikates.

## Zielgruppe

Dieser Kurs richtet sich an Mitarbeiter einer Service- oder IT-Organisation, IT-Professionals oder Manager, die sich ergänzend zu Ihrer ITIL® Foundation-Ausbildung ein grundlegendes Verständnis über die Anwendung und Anpassung von ITIL für die Praxis aneignen und das offizielle Zertifikat erlangen möchten.

## Ihr Kooperationspartner in Düsseldorf.

Für weitere Informationen sprechen Sie uns an.

Phone: 0361 64433-95

Email: [steve.liebing@com-training.com](mailto:steve.liebing@com-training.com)

