

IBM ITIL-Ausbildung: Schulung und 'Training on the Job'.



Highlights

- **Zwei Berater arbeiten im Tandem und decken sowohl die fachlichen wie auch die praktisch-methodischen Aspekte ab**
- **Kleingruppen: maximal fünf Teilnehmer**
- **praktische Umsetzung der ITIL-Prinzipien in der individuellen IT-Landschaft**
- **'Training on the Job'**
- **tieferes Verständnis von ITIL-Strukturen und größere Akzeptanz**
- **bessere abteilungs- und rollenübergreifende Wissensvernetzung**

Lernen bringt Wissen.

Erlerntes Wissen gekonnt umsetzen.

IT Infrastructure Library (ITIL) ist ein weltweit akzeptierter, herstellerunabhängiger Standard zur Konzeption von IT-Prozessen. Dieses Regelwerk gibt einen strukturellen Rahmen vor, innerhalb dessen IT-Betreiber ihre individuellen Lösungen entwickeln und dabei sicher sein können, dass diese zukunftsträchtig, ausbaufähig und mit anderen ITIL-basierten Systemen leicht vernetzbar sind. Die Umsetzung dieser Leitlinien in die Praxis ist eine anspruchsvolle Aufgabe, zu der ITIL-Basiskurse und kundenspezifische Schulungen das nötige Rüstzeug vermitteln: Begriffe, Prozesse und Zusammenhänge werden klar und konzentriert vermittelt. Aber IBM tut noch mehr: Wir möchten Ihnen nicht nur Wissen vermitteln, sondern Sie darüber hinaus auch beim Umsetzungsprozess begleiten.

Der IBM Ansatz: Schulung und 'Training on the Job' ergänzen sich.

Deshalb bietet IBM nicht nur klassische ITIL-Schulungskurse an, sondern zur Schulung auch gleich ein 'Training on the Job' durch zwei Berater 'im Tandem'. Dabei handelt es sich um regelmäßige Workshops mit Supervision, die von zwei Leitern durchgeführt und moderiert werden: einem Fachexperten für ITIL und einem Methodenexperten für die Umsetzung. Im Fokus dieser 'Tandemberatung' steht die Balance zwischen Wissensvermittlung und kundenspezifisch angepasster Lernmethode in kleinen Lern- und Arbeitseinheiten. Dabei entwickelt das Moderatoren-Tandem zusammen mit den Teilnehmern Lösungen für Probleme und ungeklärte Fragen bei der Entwicklung eigener ITIL-orientierter IT-Prozesse, identifiziert und untersucht eventuellen 'Sand im Getriebe' und setzt Optimierungspotenziale frei.

Betreuung auf allen Ebenen:

ITIL-Einführung mit IBM

IBM bietet Ihnen ein fünfteiliges Schulungskonzept zusammen mit einem 'Training on the Job', welches gewährleistet, dass ITIL nicht nur verstanden, sondern auch verinnerlicht und realisiert wird:

- *Ein Erstgespräch beleuchtet Ihre Situation hinsichtlich Ihrer IT-Prozessmodelle.*
- *Eine eintägige Basisschulung bei Ihnen im Haus mit 12 – 15 Teilnehmern vermittelt Grundwissen über Prozesse im Allgemeinen und ITIL im Besonderen sowie über Dokumentationsmethodik und macht die bei Ihnen vorliegenden Prozesse bewusst.*
- *Danach folgen nach Bedarf in drei- bis vierwöchigen Abständen halbtägige Beratungen im Tandem (also Schulung und 'Training on the Job' Hand in Hand) für Teams oder Einzelpersonen.*
- *Etwa 5 – 6 Monate nach der Basisschulung gibt es eine auf Ihren Unternehmensbedarf zugeschnittene Spezialschulung, die einen bis anderthalb Tage dauert. Hierbei wird beim bisher erreichten Wissensstand angesetzt, Einzelprozesse werden vertieft und Fallbeispiele durchgenommen.*
- *Danach finden unternehmensspezifische Schulungen und 'Training on the Job' im Wechsel statt. Dabei wird immer das Thema behandelt, das bei Ihrer IT-Prozessentwicklung gerade ansteht.*

Ihre Vorteile mit ITIL made by IBM

- *Vermittlung von allgemeinen Kenntnissen über das IT-Prozessmodell und die Prozessmodellierung*
- *Vertiefung der Kenntnis des unternehmenseigenen Prozessmodells*
- *Bessere praktische Umsetzung von IT-Prozesseinführungen und -optimierungen*
- *IT-Prozesse wirken nachhaltiger und werden besser akzeptiert*
- *Training on the Job: IT-Prozesse werden mühelos und effizient gelernt*
- *Maßgeschneiderte Fortbildung: Lehrinhalte werden aktuellen Situationen, Problemen und Kenntnisständen angepasst*

Interessiert?

Wenn Sie mehr über ITIL-Einführung mit Schulung und gleichzeitigem 'Training on the Job' im Tandem erfahren wollen, setzen Sie sich einfach mit uns in Verbindung. Ihre Ansprechpartner sind:

Dr. Dorothee Dersch
IBM Global Services
IT Management Consulting
E-Mail: dersch@de.ibm.com

Alexander Hildmann
IBM IT Education Services
E-Mail: alexander.hildmann@de.ibm.com

Unser aktuelles Kursangebot finden Sie im Internet unter:

ibm.com/services/learning



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, das e-Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation. On Demand Business und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

© Copyright IBM Corporation 2004
Alle Rechte vorbehalten.