

**Vorsprung durch intelligente Beratung**

expertplace advisory erbringt für Ihre Kunden eine umfassende Palette an IT-Beratungsleistungen von der Strategie-, Organisations-, Prozessberatung über die Verbesserung von Kostenstrukturen bis hin zur Konzeptionierung, Einführung und Optimierung von Prozessen nach dem ITIL® Regelwerk, begleitend im Rahmen eines kulturellen Veränderungsmanagement.

Eine an die Kundenanforderung orientierte Beratungsleistung, Methodenkompetenz und das Ausbildungsportfolio der expertplace academy bilden die Basis für unsere führende Stellung im IT Service Management.

Unsere Kunden schätzen die fertigen, adaptierbaren und oft erprobten best practice Vorlagen, die prozessuale und organisatorische Herausforderungen rasch unkompliziert und effizient in pragmatische Lösungen umwandeln.

Dazu wird profundes Expertenwissen in allen Kernbereichen mit bewährten Methoden wie zum Beispiel ITIL®, COBIT® und ISO20000 kombiniert.

Im Projektmanagement arbeitet expertplace advisory bevorzugt nach PRINCE2®.

IT Organisationen müssen sich heute mehr denn je auf die Anforderungen ihrer jeweiligen Kunden, Servicenehmer, ausrichten. Dies gilt sowohl für interne IT Dienstleister als auch für externe - auf dem „freien“ Markt agierende - IT Dienstleister. Die Geschwindigkeit in der Weiterentwicklung sowohl der Anwendungen als auch der zugrundeliegenden Infrastruktur zwingt die IT Organisationen immer schneller und flexibler auf die Änderungen, die sogenannten „Changes“, einzugehen.

In der Regel ist mit diesen Veränderungen eine neue und andere Form in der Erbringung der IT Services notwendig. Dieser Wechsel in der Kultur der Organisation, sprich in der Kultur der Serviceerbringung, erfordert eine intensive Auseinandersetzung mit dem eigenen Unternehmen.

Vor diesem Hintergrund ist in den 80er Jahren in England ein Projekt gestartet, das zum Ziel hatte, eine Methode zu beschreiben, anhand derer sich IT Organisationen prüfen und an erkannten Schwachstellen Verbesserungen einführen können.

Diese Methode - die Information Technology Infrastructure Library, ITIL® - hat in den Versionen ITIL® V1 und ITIL® V2 das Hauptziel, die IT Organisationen zu unterstützen, sich im Sinne der Erbringung der IT Services prozessorientiert aufzustellen. Die in ITIL® beschriebenen Verfahren und Abläufe sind, Erfahrungen aus einer Vielzahl an Unternehmen, die sich als erfolgreich bewährt haben. Auf diese Verfahren und Abläufe wurde ein Prozessmodell gelegt, die Verantwortungen und Schnittstellen wurden beschrieben und erste Kennzahlen definiert.

In der Weiterentwicklung von ITIL® ist sowohl dem Bedarf der IT Organisationen als auch den Anforderungen der Servicenehmer Rechnung getragen worden. Dem Leitsatz von ITIL®,

„IT-Dienstleistungen sind alleine dazu da, die Geschäftsprozesse und die Mitarbeiter der Servicenehmer in ihrer Aufgabenerfüllung zu unterstützen.“

folgend, ist der Einbezug des Servicenehmers - oder der Servicenehmer - in die gesamte Planung der Service Erbringung erfolgt. ITIL® V3 ist in dieser Konsequenz über die Prozessgestaltung weiter zur Betrachtung des IT Service im gesamten „Service Lifecycle“ weiterentwickelt. Die Basis hierzu wurde mit ITIL® V2 geschaffen. Der Blick auf den Kunden, die Sicht in den Markt des Kunden und die ständige Auseinandersetzung mit den Bedarfen des Kunden, des Marktes, der Hersteller etc. sind elementare Bestandteile der IT Serviceerbringung geworden.

ITIL® V3 ist in den 5 Phasen Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation und dem Continual Service Improvement beschrieben.

Mit der Überarbeitung von ITIL® ist auch ein neues Curriculum in der Ausbildung nach ITIL® entstanden. Die Zertifizierung zum ITIL® V2 Service Manager:

- ITIL® V2 Foundation Seminar
- ITIL® V2 Service Support Seminar
- ITIL® V2 Service Delivery Seminar

ist in ITIL® V3 modularer aufgebaut.

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. IT Infrastructure Library® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. PRINCE2® 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 COBIT™ ist ein eingetragenes Warenzeichen der ISACA/ITGI. ITIL around the World™ und Sources of Power™ sind Warenzeichen der expertplace advisory GmbH.





### Der Weg durch das ITIL® V3 Curriculum

Das dreitägige Foundation-Seminar ist die Basis für alle weiteren Ausbildungen. Für die bestandene Prüfung erhalten die Kandidaten 2 Punkte für die Qualifikation zum ITIL® Expert. An das Foundation-Seminar knüpfen zwei Ausbildungswege an, welche unterschiedliche Zielgruppen ansprechen.

Der erste Weg orientiert sich am IT Service Lifecycle und spricht hauptsächlich IT-Manager an, die in ihrem Arbeitsumfeld aktiv Prozesse gestalten. Pro Thema gibt es jeweils eine Ausbildung, die mit einer Multiple-Choice-Prüfung abgeschlossen wird. Mit jeder bestandenen Prüfung erhält der Kandidat weitere 3 Punkte.

Den zweiten Weg bilden die vier Capability-Seminare für IT-Prozessverantwortliche, welche die Practitioner-Seminare der ITIL® V2 ablösen werden. Jedes Seminar dauert 5 Tage und schließt jeweils mit einer Multiple-Choice-Prüfung ab, für die der Kandidat 4 weitere Punkte erhält.

Um „ITIL® Expert“ zu werden, muss jeder Kandidat das Seminar „ITIL® V3 Manage the Lifecycle“ besuchen und die Prüfung bestehen. Für diese Prüfung erhält der Kandidat 5 Punkte.

Das Zertifikat „ITIL® Expert“ wird den Kandidaten verliehen, wenn sie insgesamt 22 Punkte erzielt haben und die beiden Seminare „ITIL® V3 Foundation“ und „ITIL® V3 Manage the Lifecycle“ erfolgreich abgeschlossen haben.

Die notwendigen Punkte können sowohl in den Lifecycle- als auch in den Capability-Seminaren erworben werden. Das Zertifikat „ITIL® Expert“ wird anschließend ohne weitere Prüfungen verliehen.