

The ITIL® Story

Das smarte E-Learning



**NEU: ITIL® to go für
 mobile Endgeräte +
 Sprachen: Deutsch, Englisch,
 Französisch**

Lernen Sie ITIL® im E-Learning Format kennen! **Wie eine Restauranteröffnung das Verständnis Ihrer Mitarbeiter für IT-Prozesse steigert**

ITIL® hilft Ihnen, Ihre IT-Services zielgerichtet und kundenorientiert in Ihrem Unternehmen einzusetzen. Diese bewährte Sammlung von „Best-Practice-Methoden“ führt effiziente und zweckmäßige Verfahrensweisen zur Erbringung von IT-Services in einer Reihe von Publikationen zusammen.

Für die Auseinandersetzung mit ITIL® ist ein modernes Lernmanagement hilfreich. Es bietet den Mitarbeitern eine erste Einführung in die Thematik und die Möglichkeiten. Mit unserem neu entwickelten E-Learning werden Ihre Mitarbeiter beim selbstverantwortlichen Lernprozess unterstützt und können auf diese Weise anschaulich und flexibel das notwendige Wissen über ITIL® erwerben.

E-Learning Formate bieten neben der Möglichkeit des selbstgesteuerten Lernens auch Vorteile im Hinblick auf die Lern-

vermittlung. Die Integrata AG nutzt dabei Visualisierung, Ton und Animation für eine leichte und spielerische Aneignung der Merkmale von ITIL®.

Mit der animierten Hauptfigur Mike Garlic führt das ITIL® E-Learning von Integrata den Anwender am Beispiel eines Restaurantbetriebs in die Prozesse eines ITIL® Service Lifecycle ein. Einprägsam und lebendig erklärt Mike alle fünf Phasen von der Idee bis zur Eröffnung: Service Strategy; Service Design; Service Transition; Service Operation und Continual Service Improvement. Das E-Learning vermittelt dem Lernenden auf diese Weise einen praxisnahen Einblick in die Servicequalität der Dienste. Es regt darüber hinaus an, über die Verantwortlichkeiten und Abläufe im eigenen Unternehmen nachzudenken.

Ihr Nutzen als Mitarbeiter

Das ITIL® WBT ...

- bietet Überblickwissen unabhängig Ihres Arbeitsbereichs
- ist für alle Mitarbeiter verständlich
- fördert das Verständnis für die Notwendigkeit der ITIL® Prozesse im Unternehmen
- begründet nachvollziehbar den Bedarf der Standardisierung von IT-Prozessen

Ihr Nutzen als Unternehmen

Das ITIL® WBT ...

- hilft Vorbehalte gegenüber der internen IT zu senken
- steigert das Commitment für neue Prozesse im Unternehmen
- führt zu effizienteren Abläufen innerhalb des Unternehmens
- gibt Ihren Mitarbeitern das Gefühl, in Veränderungsprozessen integriert und mitgenommen zu werden

Zielgruppe

Das WBT ist für alle Mitarbeiter im Unternehmen geeignet, die Prozesse in der IT verstehen wollen

Voraussetzungen

Es werden keine besonderen Kenntnisse vorausgesetzt

Verfügbare Sprachen

Deutsch, Englisch und Französisch

Demo

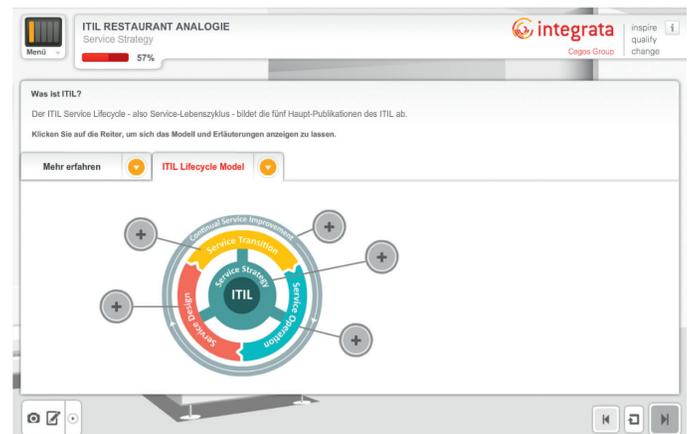
Einen Demozugang erhalten Sie auf Anforderung

Format

Html5, Flash



ITIL® Servicemanagement Szenerie



Das ITIL® Lifecycle Modell

Die Lernziele im Überblick

Nach der erfolgreichen Bearbeitung des E-Learning Moduls kennen die Lerner:

- Die 5 Phasen der ITIL® Service Lifecycle & ITIL® Leistungs-Indikatoren
- Das Service Design Package mit allen Aspekten eines Services für jede Phase des Lebenszyklus
- Die Ziele der Service Strategy, USP, Marktraum, etc.
- Financial Management & Service Portfolio Management
- Für Anpassungen: Service Transition
- Service Operation, Incident und Problem Management für einen störungsfreien Ablauf
- Das Continual Service Improvement (CSI), welches kontinuierliche Verbesserungen bei den Prozessen und Services begleitet
- Für die Qualitätsverbesserung: den Deming Cycle, der auch als Plan-Do-Check-Act (PDCA) bezeichnet wird
- Das CSI Modell, welches das PDCA Modell in Handlungsschritte überführt

Optionale Leistungen

- Die Anpassung an das Corporate Design
- Die Entwicklung spezifischen Contents

Lizenzmodelle

- LMS Hosting über Integrata. Moderne und strukturierte virtuelle Lernräume auf Moodle-Basis. Hohe Qualität im Hosting: Höchster Datenschutz, Serverstandort Deutschland. Auch mit eigener Landing Page in Ihrem CI
- Oder auf Ihrem LMS via X-Domain (Sicherheitseinstellung nach Europäischem Sicherheitsstandard)

Ihre Ansprechpartnerin

Integrata AG · Katrin Polon-Schulz · Telefon: +49 711 62010 - 153 · E-Mail: katrin.polon-schulz@integrata.de
 Integrata AG · Zettachring 4 · 70567 Stuttgart · Telefon +49 711 62010 - 100 · www.integrata.de