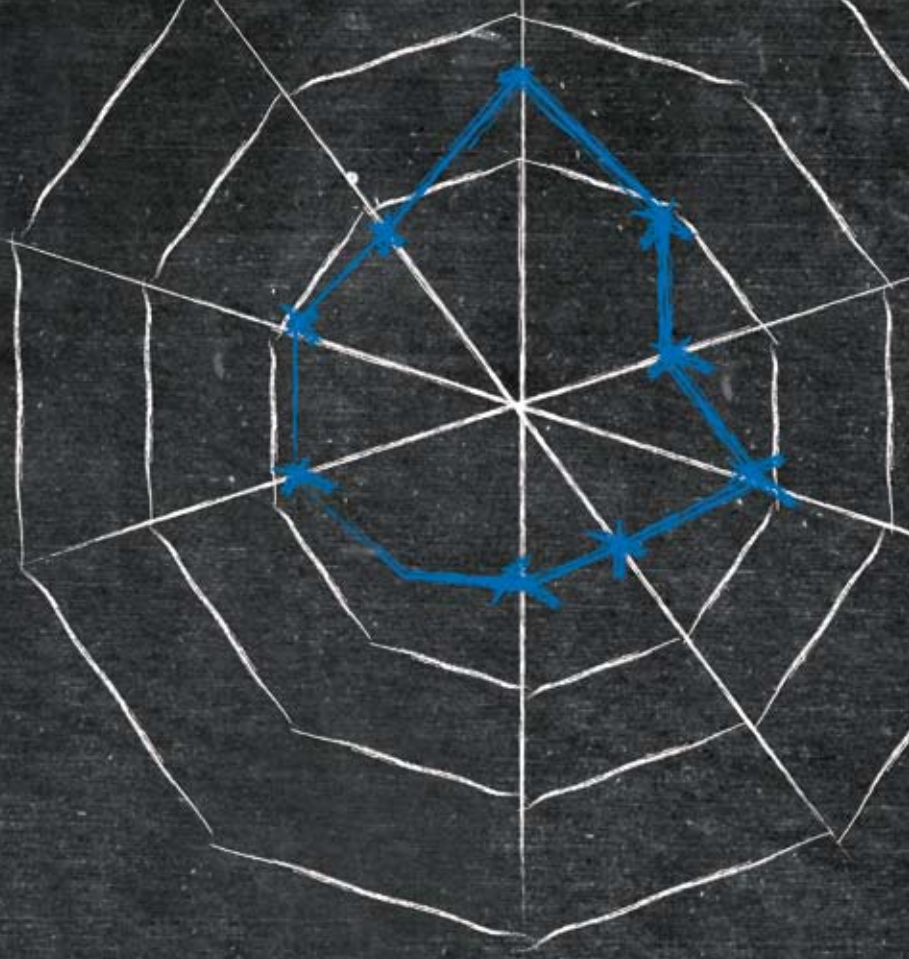


exagon 



MIND THE

GAP

## Inhalt

Seite

☉ Das sind wir	3
☉ Wissenstransfer auf höchstem Niveau	4
☉ Was erwartet Sie in unseren Schulungen	6
1. Klassische Seminare	6
Was ist ITIL®	7
Zertifizierung nach ITIL® v3	8
Bridge Seminare	9
ITIL® v3 Foundation	10
ITIL® Intermediate Lifecycle	10
ITIL® Intermediate Capability	11
2. Praxisorientierte Seminare	12
Individuelle Praxisworkshops	12
3. Maßgeschneiderte Seminare	13
☉ Teilnehmerbewertung	14

## Das sind wir

*Uns unterscheidet, dass wir über Grenzen hinaus schauen und aktiv Mitverantwortung für den Erfolg der Kunden leben. Damit sind wir zu einer der ersten Adressen im IT Service Management geworden.*

*Wir konzentrieren uns seit über zehn Jahren auf die ganzheitliche Unterstützung bei der Einführung und Betreuung eines professionellen IT Service Managements hinsichtlich der strategischen, taktischen wie auch operativen Aspekte.*

*Dabei setzen wir selbstverständlich auf international etablierte Frameworks, Standards und Methoden wie beispielsweise ITIL®, ISO EN IEC, CMMI, Six Sigma, Kaizen und Deming Cycle.*

*Basis unserer erfolgsorientierten Gesamtkonzepte und -lösungen sind das langjährige ITSM Know-how und Best Practice-Lösungen sowohl aus einer Vielzahl erfolgreich realisierter Projekte, als auch ITIL® orientierter Schulungen.*

*Wir beschäftigen uns bereits jetzt mit den zukünftigen Entwicklungen wie z. B. der Industrialisierung der IT mit ihren Auswirkungen auf das IT Service Management.*

# Wissenstransfer auf

*exagon liefert Wissenstransfer auf höchstem Niveau:*

- ⑤ *Vermittlung theoretischer Grundlagen*
- ⑤ *Trainer/Berater profitieren aus aktuellen „good practice“ Erfahrungen*
- ⑤ *Individuelle Begleitung von Veränderungsprozessen in Unternehmen*
- ⑤ *Förderung von Verständnis für prozessorientierte Arbeitsweisen*
- ⑤ *Zeigt Trends von morgen*



Accredited by  APMG-UK

*Seit März 2007 ist exagon  
offiziell APMG „Accredited  
Training Organisation“  
(ATTO) für ITIL® Examen in  
der Version 2 und Version 3.*

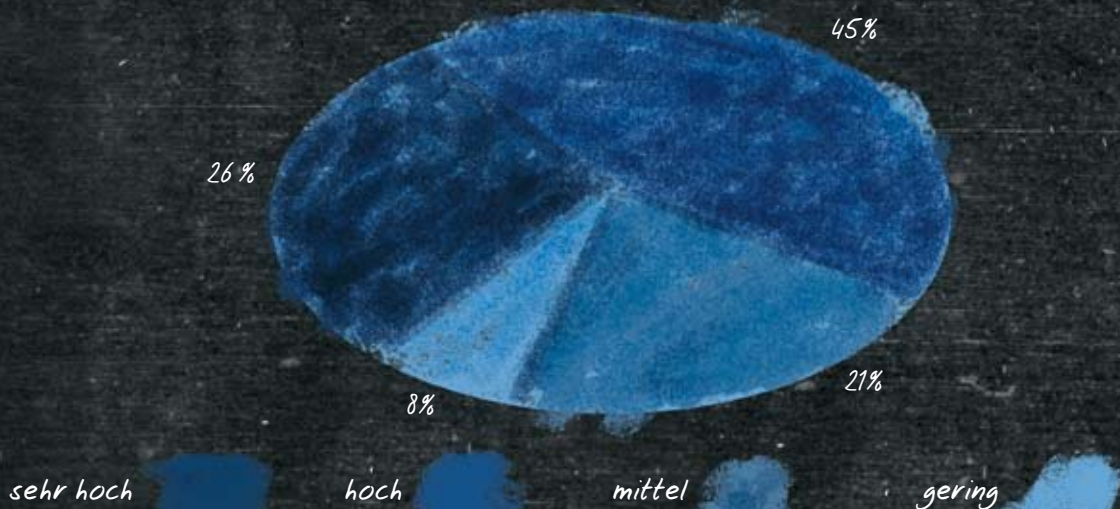
# höchstem Niveau

Unternehmen planen mit standardisierten IT-Prozessen durchgreifende Verbesserungen

exagon ITSM-Umfrage zeigt:

- 🕒 Steigende Bedeutung an strategischen Planungen
- 🕒 Erwartungen an die Nutzeneffekte wachsen

Welche Priorität hat die Optimierung des IT Service Managements in den aktuellen Planungen?



Schauen Sie doch einmal in unseren Pressebereich ([www.exagon.de](http://www.exagon.de)).

# Was erwartet Sie in unseren Schulungen?

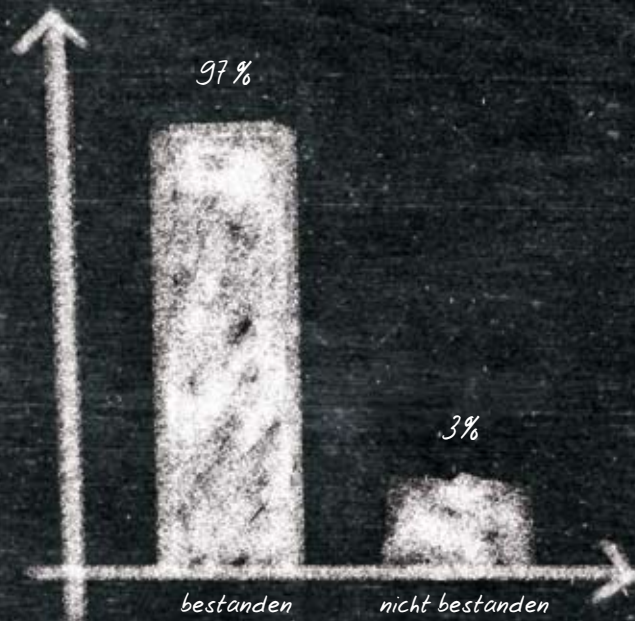
- ☉ > 10 Jahre „best practice“ in ITSM
- ☉ Qualitätssicherung der Kurse = Accredited Training Organisation (ATO), APMG UK

exagon unterteilt  
die Schulungsthemen  
in 3 Bereiche

## 1. Klassische Seminare – Was soll ich tun?

Schulung theoretischer Kenntnisse und Methoden

- ☉ ITIL®
- ☉ COBIT
- ☉ ISO/IEC 20000
- ☉ Six Sigma



Statistiken zu unseren v3  
Foundation Schulungen

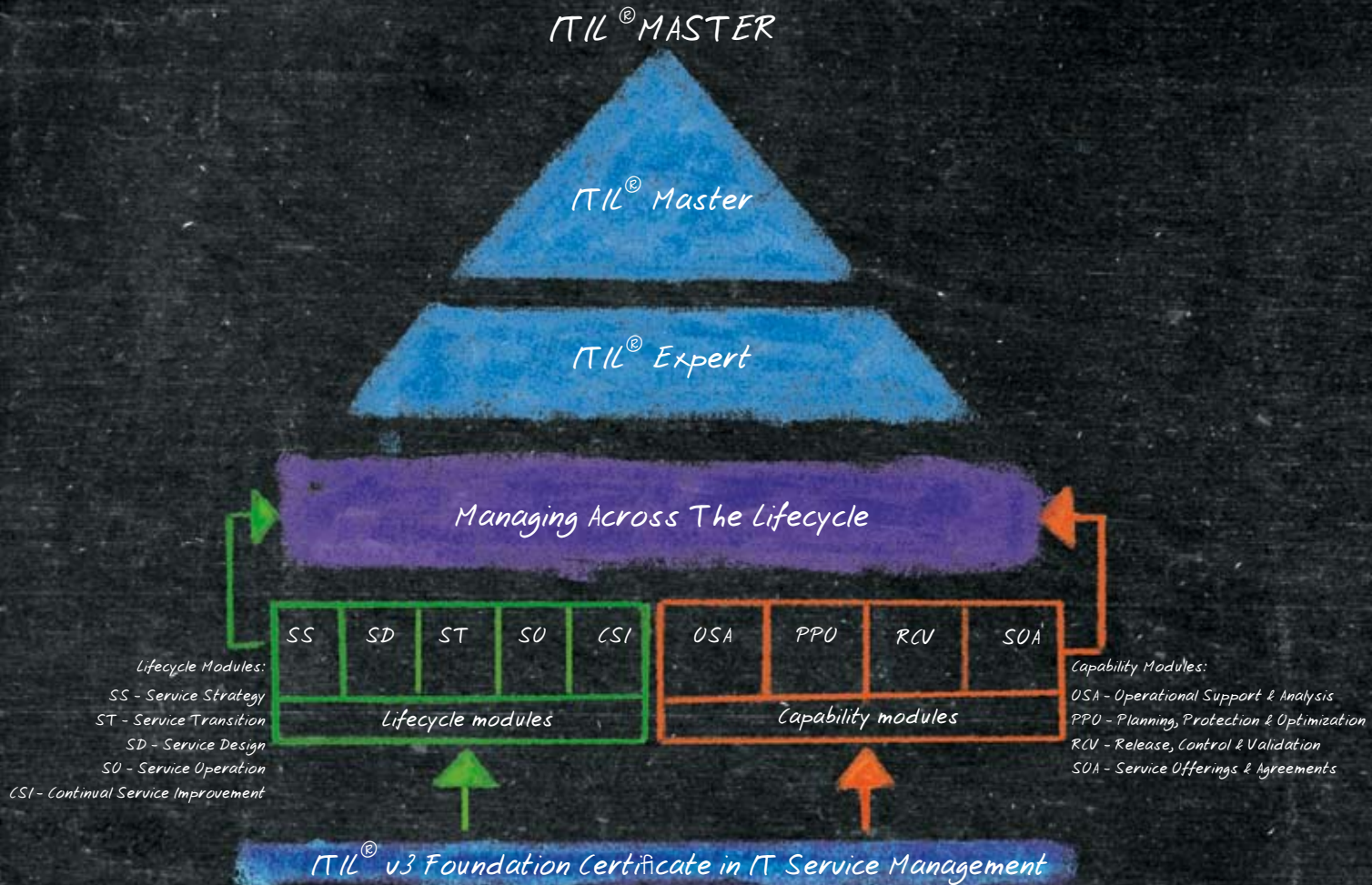
# Was ist ITIL®?

- ITIL® - Information Technology Infrastructure Library
  - Eine Reihe von Büchern, die in der Praxis als ein Rahmenwerk für Prozesse in der IT gelten
  - Methode zur systematischen, praktischen und kundenorientierten Vorgehensweise, zur Umsetzung von Prozessen und/oder Optimierung der IT Infrastruktur
  - In der Praxis bewährtes Vorgehen „good practice“
  - Frei zugängliches Rahmenwerk
  - De facto Standard
- Professionelles IT Service Management im Hinblick auf:  
Kunden – Kosten – Qualität

## Was bedeutet ATU?

- Accredited Training Organisation (ATU), APMG UK
- ATU beschäftigen ausschließlich akkreditierte Trainer
- Organisation & Prozesse entsprechen den Qualitätsstandards der APMG

# Zertifizierung nach ITIL® v3



Detailinformationen zu unseren Seminarreihen finden Sie unter [www.exagon.de](http://www.exagon.de)

# ITIL<sup>®</sup>-Seminare

## ITIL<sup>®</sup> v2/v3 Bridge Seminare

- 🕒 Upgrade v2 auf v3 Zertifizierungen

## ITIL<sup>®</sup> v3 Foundation Bridge

- 🕒 Unterschiede zwischen Version 2 und 3
- 🕒 Kompakte Vermittlung zu den Neuerungen der Version 3
- 🕒 Vorbereitung auf Prüfung

## ITIL<sup>®</sup> Managers Bridge

- 🕒 Zertifizierung zum „ITIL<sup>®</sup> Expert“
- 🕒 Mit Schwerpunkten auf den Neuerungen und Veränderungen der ITIL<sup>®</sup> v3 gegenüber v2
- 🕒 Vorbereitung auf Prüfung

## Teilnehmer Foundation Bridge 08/09



## Teilnehmer Managers Bridge 08/09



# ITIL<sup>®</sup> - Seminare

## ITIL<sup>®</sup> v3 Foundation

- Erlangen des erforderlichen theoretischen Grundwissens der ITIL<sup>®</sup> v3 Phasen
- Vorbereitung auf Prüfung

## ITIL<sup>®</sup> Intermediate Lifecycle

Alle Lifecycle Seminare beinhalten

- Rollen & Verantwortungen
- Vorbereitung auf die Prüfung

## ITIL<sup>®</sup> Service Strategy

- Welche Strategie zur Optimierung meiner IT Prozesse ist richtig?
- Schnittstellen zu den Phasen: Transition, Design, Operation
- Organisationsentwicklung und geeignete Sourcing Strategien

## ITIL<sup>®</sup> Service Design

- Design, Bereitstellung und Support von IT Services
- Vorstellung/Diskussion aller Prozesse der Service Design Phase
- Hinweise zur Implementierung und Verbesserung der Design Prozesse

## ITIL<sup>®</sup> Service Transition

- Leitlinien für das Management der Komplexität von Changes an Services und Service Mgt Prozessen
- Innovationen erzielen und unerwünschte Folgen vermeiden
- Anforderungen an die Transition Technologie

## ITIL<sup>®</sup> Service Operation

- Leitlinien zur Beibehaltung der Stabilität im Servicebetrieb
- Bietet Methoden und Hilfsmittel für die wichtigsten Steuerungsperspektiven
- Ausführliche Erläuterung der Service Operation Funktionen

# ITIL<sup>®</sup> - Seminare

## ITIL<sup>®</sup> Continual Service Improvement

- Instrumentelle Leitlinien für die Ermöglichung und den Erhalt der Wertschöpfung
- Kombiniert Grundsätze, Praxis und Methoden des Qualitätsmanagements mit den Verbesserungsanstrengungen der anderen v3 Phasen.
- Kennzahlen definieren

## ITIL<sup>®</sup> Intermediate Capability

Alle Capability Seminare beinhalten

- Optimale theoretische & praktische Unterstützung im Service Lifecycle
- Vorbereitung auf Prüfung

## OSA - ITIL<sup>®</sup> Operational Support & Analysis

- Aktivitäten, Methoden, Verfahren, Schnittstellen, Messgrößen und Implementierungen aller Operation-Prozesse werden assoziiert und vertieft.

## PPU - ITIL<sup>®</sup> Planning Protection & Optimization

- Erklärung & Erläuterung der Herausforderungen von kritischen Erfolgsfaktoren und Risiken im direkten Zusammenhang mit der Service Design Phase

## RCV - ITIL<sup>®</sup> Release Control & Validation

- Erklärungen & Erläuterungen der Herausforderungen von kritischen Erfolgsfaktoren und Risiken im direkten Zusammenhang mit den Phasen Design/Strategy/Transition
- Service Transition erfolgreich implementieren sowie weiterführende Qualitäten sichern

## SOA - ITIL<sup>®</sup> Service Offerings & Agreements

- Erklärungen & Erläuterungen der Herausforderungen von kritischen Erfolgsfaktoren und Risiken im direkten Zusammenhang mit den Phasen Design/Strategy

# Praxisseminare

## 2. Praxisorientierte Seminare

- ☞ Individuelle Anwendung praktischer/theoretischer Kenntnisse auf Geschäftsprozesse
- ☞ Geschäftsprozesse wie: Trading, Handel, Logistik, Kundenservice usw. ...

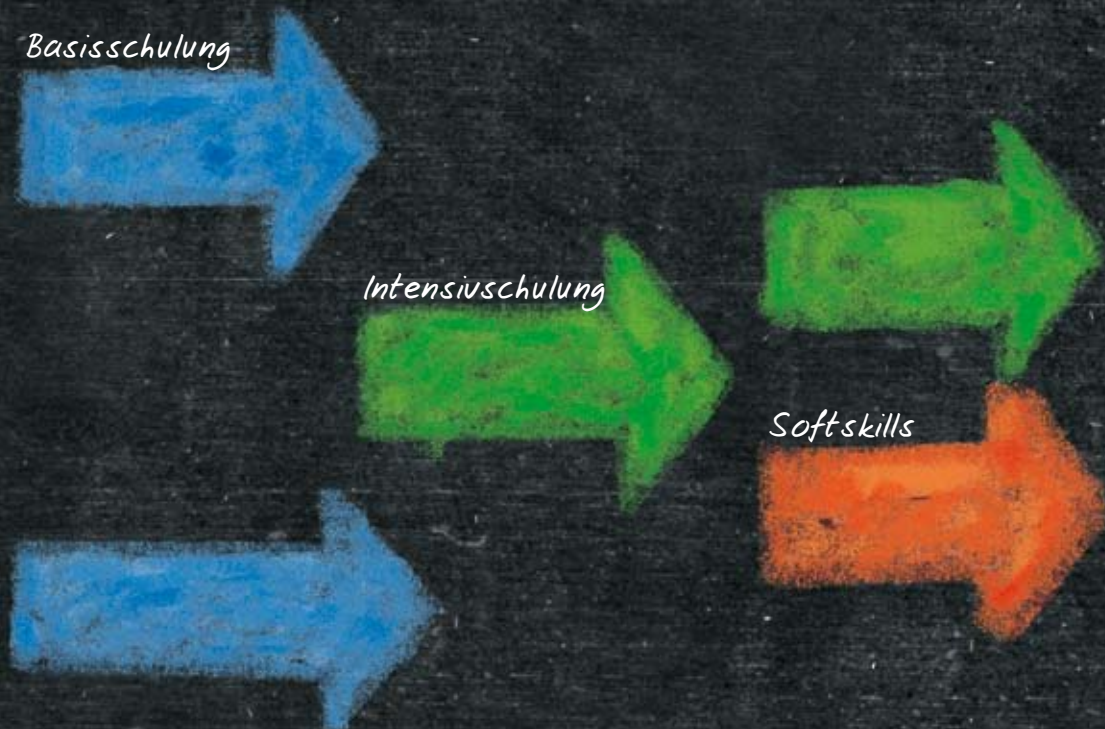
### Individuelle Praxisworkshops:

- ☞ Kundenzufriedenheit gezielt verbessern mittels des KANO-Modells
- ☞ Prozessanalyse & -verbesserung
- ☞ Configuration Management in 6 Wochen einführen
- ☞ IT-Outsourcing: Ein Briefing
- ☞ Prozessmanagement

# Individuelle Schulungen

## 3. Maßgeschneiderte Schulungen

- ☞ Unternehmen setzen verstärkt auf gezielte Mitarbeiterentwicklung
- ☞ Entwicklung „Maßgeschneiderter Entwicklungspläne“ mit HR oder Fachbereich
- ☞ Passgenauer Entwicklungsplan der Mitarbeiter möglich

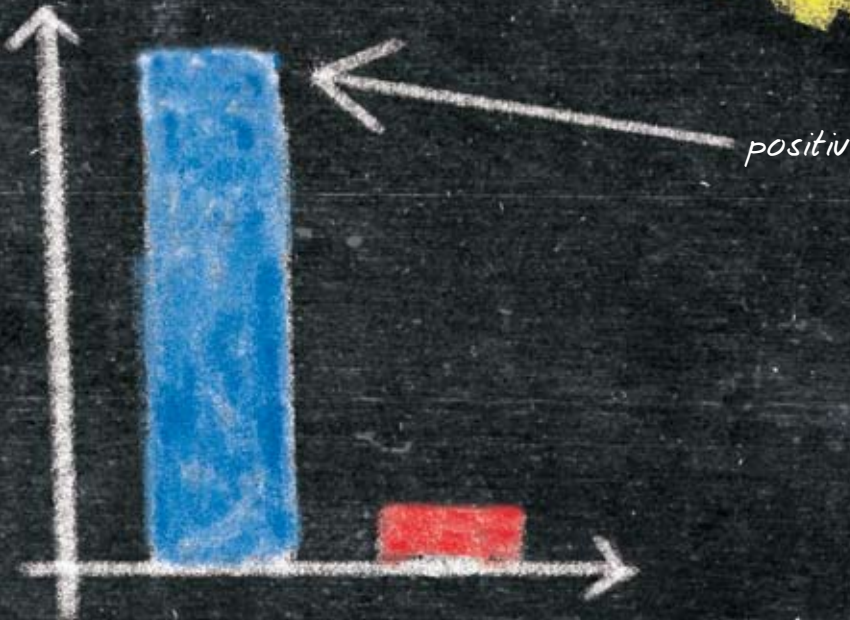


# Ø-Teilnehmerbewertung

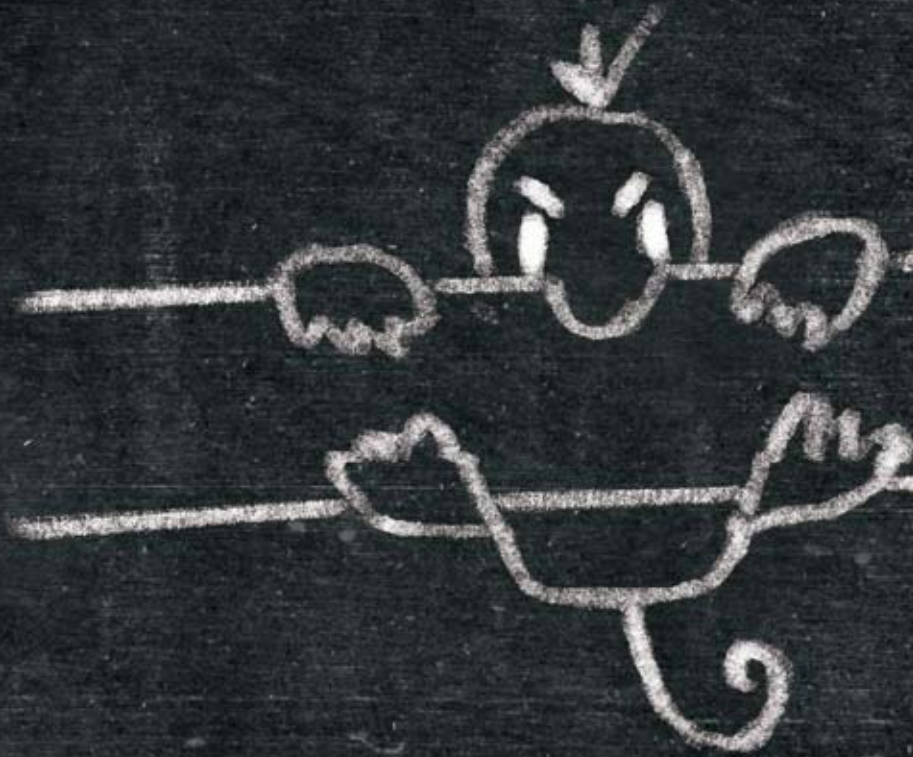


*Gesamteindruck unserer Teilnehmer*

100%



Zu allen Themen finden Sie im Internet  
detaillierte Beschreibungen: [www.exagon.de](http://www.exagon.de)



## Impressum

### exagon consulting & solutions gmbh

Heinrich-Hertz-Straße 13

50170 Kerpen-Sindorf

E-Mail: [info@exagon.de](mailto:info@exagon.de)

Internet: [www.exagon.de](http://www.exagon.de)

Gerichtsstand: Amtsgericht Siegburg HRB 4325

USt.-Ident.-Nr.: DE 16 9.918.517

### Management

Geschäftsführer:

Werner Stangner

Dipl. Math. Robert Schulze

Dipl. Wilnf. (FH) Joachim Fremmer

### Seminarmanagement

Dorrit Haukamp

### Konzeption und Layout

[KLEINEFISCHE.com](http://KLEINEFISCHE.com)

Netzwerk für Gestaltung

Thorsten Roth

## Ihr schneller Weg zu Exagon

### IT Servicemanagement

[it-servicemanagement@exagon.de](mailto:it-servicemanagement@exagon.de)

### Factory

[factory@exagon.de](mailto:factory@exagon.de)

### Schulungen

[schulungen@exagon.de](mailto:schulungen@exagon.de)



BRIDGE THE

GAP