



Bundesverband KH-IT e.V – Seminar

ITIL® 4 Foundation 3 täglich inkl. Zertifizierungsprüfung (Seminarleitung: Dörte Jaskotka)

Das moderne Krankenhaus hat mit seinem Bedarf nach durchgehender und dynamischer IT-Unterstützung aller Geschäfts- und Behandlungsprozesse die Aufgabenbereiche in der IT grundlegend verändert.

Dieser Wandel bringt nicht nur veränderte Aufgaben mit sich, sondern bedeutet auch höhere Verantwortung und höheres Risiko.

Neben einem erfolgreichen Compliance Management werden die richtigen Prozesse zur Steuerung der IT benötigt. Ziel des Seminars ist es, Ihnen die Inhalte von IT Service Management zu vermitteln und die erfolgreiche Vorgehensweise darzulegen.

Mit dem Service Value System wird die Rolle der IT nicht länger aus der operativen Sicht beschrieben, sondern in der heute zeitgemäßen Rolle als Service-Provider.

Die Lieferung von Services für und die Zusammenarbeit mit dem Business stehen hierbei im Vordergrund.

Sie lernen in diesem Seminar

- die grundlegenden Konzepte
- wie ITIL® -Richtlinien einem Unternehmen helfen können, ITIL® Service Management einzuführen und anzupassen
- die vier Dimensionen des ITIL® Service Managements
- den Zweck und die Komponenten des ITIL® Service Value Systems sowie die Aktivitäten der Service-Wertschöpfungskette und wie sie zusammenwirken
- die verschiedenen ITIL® -Praktiken und wie sie zu den Aktivitäten der Wertschöpfungskette beitragen.

Damit erhalten Sie einen Leitfaden für den Weg zur Service-Orientierung bzw. zur Optimierung in Ihrem eigenen IT-Umfeld.

Zu einzelnen Themen werden kleine Aufgaben durchgeführt.

Nach dem Seminar absolvieren Sie die weltweit anerkannten Zertifizierungsprüfung online bei der Peoplecert. Den Prüfungstermin können Sie frei wählen.

Bundesverband KH-IT e.V – Seminar

Agenda

1. Tag

08:30 – 09:00 Uhr	Check-In und Empfang
09:00 – 09:30 Uhr	Begrüßung <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vorstellungsrunde ▪ Hinweis auf Guidelines ▪ Vorstellung der Agenda
09:30 – 10:30 Uhr	Zentrale Konzepte des Service Managements <ul style="list-style-type: none"> ▪ Value und Value Co-Creation ▪ Value: Service, Produkte und Ressourcen ▪ Service Relationship ▪ Ergebnisse, Kosten und Risiken
10:30 – 10:45 Uhr	Kaffeepause
10:45 – 12:30 Uhr	Die Vier Dimensionen des Service Managements <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation und Personen ▪ Information und Technologie ▪ Partner und Lieferanten ▪ Value Streams und Prozesse ▪ Externe Faktoren und das Pestle Model
12:30 – 13:30 Uhr	Mittagspause
13:30 – 14:00 Uhr	Das ITIL Service Value System Ein Modell, das darstellt, wie alle Komponenten und Aktivitäten einer Organisation zusammenwirken, um die Wertschöpfung zu erleichtern.
14:00 – 15:00 Uhr	ITIL Grundprinzipien <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die sieben Grundprinzipien ▪ Anwendung der Grundprinzipien
15:00 – 15:15 Uhr	Kaffeepause
15:15 – 16:00 Uhr	Die Service-Wertschöpfungskette
16:00 – 17:00 Uhr	Zusammenfassung und Fragen zu den Themen des 1. Tages

Bundesverband KH-IT e.V – Seminar

2. Tag

08:55 Uhr	Seminarbeginn
9:00 – 10:30 Uhr	Wiederholung der Themen vom Vortag <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zentrale Konzepte ▪ Die Vier Dimensionen ▪ Service Value System ▪ Grundprinzipien ▪ Service-Wertschöpfungskette
10:30 – 10:45 Uhr	Kaffeepause
10:45 – 12:30 Uhr	ITIL Management Practices (1) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Allgemeine Management Practices
12:30 – 13:30 Uhr	Mittagspause
13:30 – 15:00 Uhr	ITIL Management Practices (2) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Allgemeine Management Practices
15:00 – 15:15 Uhr	Kaffeepause
15:15 – 17:00 Uhr	ITIL Management Practices (3) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Allgemeine Management Practices ▪ Technische Management Practices
17:00 Uhr	Ende des 2. Seminartags

Bundesverband KH-IT e.V – Seminar

3. Tag

08:55 Uhr	Seminarbeginn
9:00 – 10:30 Uhr	Wiederholung der Themen vom Vortag <ul style="list-style-type: none"> ▪ Service Management Practices ▪ Besprechung der Musterprüfung
10:30 – 10:45 Uhr	Kaffeepause
10:45 – 11:30 Uhr	Übung zur Wertschöpfungskette
11:30 – 12:30 Uhr	Prüfungsvorbereitung
12:30 – 13:30 Uhr	Mittagspause
13:30 – 15:00 Uhr	Prüfungsvorbereitung
Ca. 15:00 Uhr	Seminarende

Ihre Referentin:

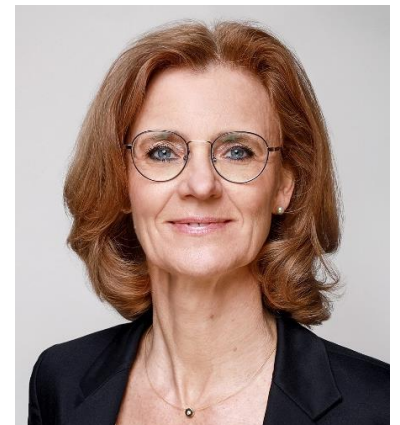
Dörte Jaskotka, Diplom-Informatikerin (FH)

Dörte Jaskotka ist Fachexpertin für IT Service Management und Prozessberatung.

Im Rahmen ihrer mehr als fünfundzwanzig-jährigen Berufserfahrung hat sie in verschiedenen Linien- und Projektfunktionen ihr exzellentes IT-Service-Management- und ITIL®-Know-how aufgebaut und nationale sowie internationale Unternehmen bei der Einführung und Optimierung von Service-Management-Prozessen begleitet.

Hierzu gehören auch die Ausbildung der Mitarbeiter (Zertifizierungen nach ITIL®), Teamentwicklung, Optimierung der Organisationsstruktur und die Begleitung von Toolauswahlverfahren.

Dabei hat sie in verschiedenen Rollen gewirkt: als Führungskraft, als Beraterin, als Coach und als Trainerin.



Sie verbindet tiefes methodisches Wissen mit umfangreichem Praxis-Know-how.

Zum Thema IT Service Management hält sie als Dozentin Vorlesungen am „Johner Institut“ und ist Mit-Autorin des Praxishandbuchs „IT im Gesundheitswesen“.



Bundesverband KH-IT e.V – Seminar

Seminarinformationen

ITIL® 4 Foundation

3 täglich inkl. Zertifizierungsprüfung

Vom 04. – 06. April 2022

online Zoom Meeting

Die Seminargebühr beträgt für KH-IT Mitglieder 745,- Euro und für die Prüfung 295,- Euro. Im Prüfungspreis ist der Zugriff auf das Original ITIL®4 Foundation online Handbuch enthalten.

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gültigen Mehrwertsteuer. Die Rechnungsstellung erfolgt durch Frau Jaskotka.

Das Seminar beginnt um 09:00 Uhr und endet am letzten Tag um 15:00 Uhr.

Die Seminargebühr ist auch bei einem Rücktritt oder bei Nichtteilnahme fällig bzw. kann nicht rückvergütet werden.

Die Teilnehmerzahl ist auf maximal **12 Personen** begrenzt. Die Mindestteilnehmerzahl beträgt 6 Personen. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt. Darüber hinaus gehende Anmeldungen werden auf eine Nachrückerliste für einen möglichen späteren Termin gesetzt.

Die Anmeldefrist endet am 21. März 2022.

Die Anmeldung erfolgt über den Mitgliederbereich der KH-IT Homepage (dort zu finden unter: <https://www.kh-it.de/seminare.html>).

Für Fragen rund um das Seminar steht Ihnen Frau Anna-Lena Krüger per Mail (seminare@kh-it.de) zur Verfügung.