

Schulungs- und Sensibilisierungsplan

Um das Personal für eine Funktion im IT- Service Management und die Durchführung seiner Aufgaben zu qualifizieren, muss die folgende Schulung durchgeführt werden:

Stellenbezeichnung	Erforderliche Kenntnisse und Fähigkeiten			Wurden die Schulungsziele erreicht?	
IT-Manager		ITIL 4 Foundation-Vor-Ort-Schulung	ITIL 4 Foundation Zertifikat	Ja	ITIL-Grundkenntnisse
Alle Angestellten				Teilweise	

Commented [20A1]: Dies bezieht sich sowohl auf Mitarbeiter als auch auf externes Personal (nicht in der Organisation beschäftigt, aber für das SMS relevant).

Commented [20A2]: Geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager, Service-Manager usw.

Commented [20A3]:

Commented [20A4]:

Commented [20A5]: Geben Sie den Titel desurses etc., der durchzuführen ist – sowohl im Haus, als auch extern.

Commented [20A8]:

Commented [20A7]: Beurteilung ob erwünschtes Wissen und Fähigkeit durch das Training erreicht werden.

Commented [20A6]:

Commented [20A9]:

Damit das Personal die Wichtigkeit des Service Managements und seinen Beitrag zum SMS, zu den SMS-Richtlinien und dem SMS-Plan versteht, können

[Redacted text]

Die Schulungs- und Sensibilisierungsumsetzung ist wie folgt eingeplant:

Sensibilisierungsmethode	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Interne E-Mail-Nachrichten												
Theoretische Schulung												
[Redacted]												
[Redacted]												
Newsletter-Artikel												
[Redacted]												
Webinars und e-Learning												
[Redacted]												
[Redacted]												
[Redacted]												

Verantwortlichkeiten:

- [Stellenbezeichnung] ist verantwortlich für die Koordination aller Schulungen und Sensibilisierungsmaßnahmen.
- [Stellenbezeichnung] ist verantwortlich für eine Aufzeichnung aller Schulungen.

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

Commented [20A10]:

Commented [20A11]:

Commented [20A12]: Falls es in der Organisation verwendet wird.

Commented [20A13]:

Commented [20A14]: Videos können ein mächtiges Präsentationsmedium sein.

Commented [20A15]:

Commented [20A16]: Geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung gemäß Ihren Organisationspraktiken ein, z. B.: CEO, CIO, IT-Direktor, IT-Manager, Service-Manager usw.

Commented [20A17]:

Commented [20A18]: