

ITIL® FOUNDATION

2-3 Tage

BETTER
OPTIMIZATION
SOLUTIONS
SECURITY
EDUCATION
TOGETHER

KURS:

ITIL® Foundation

DAUER:

- 2-3 Tage
- Die Prüfung findet am letzten Tag statt

TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN:

- Keine formellen Voraussetzungen erforderlich

Die IT ist heutzutage ein essenzieller Bestandteil jedes Unternehmens und trägt maßgeblich zu dessen geschäftlichem Erfolg bei. Die rasante Entwicklung und die steigende Komplexität der IT machen es unumgänglich, die IT möglichst effektiv und effizient zu strukturieren, damit das Unternehmen und seine Kunden davon profitieren können.



Hintergrund

Mit dem Einsatz der ITIL® Best Practices – also Leitlinien, Empfehlungen, Methoden und Praktiken, die sich bereits vielfach bewährt haben – verfolgt ein Unternehmen einen ganzheitlichen Service Management Ansatz zur Konzeptionierung, Entwicklung und Bereitstellung von funktionierenden und wertschöpfenden IT Services. Im Mittelpunkt stehen dabei die Erfüllung und Unterstützung der Unternehmensziele (Business IT Alignment) sowie die Generierung eines Mehrwerts für den Kunden (sowohl intern als auch extern). Die IT wird somit nicht mehr nur als Kostenfaktor betrachtet, sondern als wertschöpfendes Element in der unternehmerischen Wertschöpfungskette. Die Säulen bilden dabei Kunden-, Service- und Prozessorientierung.



Schulungsinhalte

Sie lernen In diesem Kurs, was das Rahmenwerk ITIL® beinhaltet, welche wesentlichen Merkmale zu einem ganzheitlichen Service-Management-Ansatz gehören und welche Empfehlungen ITIL® für die Konzeptionierung, Entwicklung und Bereitstellung von IT Services beithält.

Lernziele

- Einführung in ITIL®, Merkmale, Ziele, Terminologie
- Vorteile für das Business
- Grundbegriffe und -konzepte
- Verständnis für die einzelnen Lebenszyklusphasen und die dazugehörigen Prozesse



Zielgruppe

Jeder, der an der ganzheitlichen und integrierten Konzeptionierung, Entwicklung und Bereitstellung von IT Services beteiligt ist, inkl.:

- IT-Manager, Projektleiter
- Partner-, Kunden- und Lieferantenbetreuer
- IT-Operations-Mitarbeiter
- System- und Datenbanken-Engineers und -Administratoren
- Produktmanager, Release Manager, Change Manager, Service Transition Manager
- Alle, die mehr über das Thema ITIL® wissen wollen oder ITIL® in ihrer Organisation umsetzen möchten



Unterlagen

Neben dem Best Practice Book stellen wir Ihnen praktische Übungen (186 Übungsaufgaben) sowie zwei Musterprüfungen zur Verfügung. So sind Sie optimal auf die Prüfung vorbereitet!



Prüfung

Die 60-minütige Prüfung findet im Anschluss an den Kurs auf Deutsch (oder bei Bedarf Englisch) statt und enthält 40 Multiple-Choice-Fragen, von denen mindestens 65 % (26 Fragen) zum Bestehen der Prüfung richtig beantwortet werden müssen. Ein vorläufiges Prüfungsergebnis erhalten Sie direkt nach der Prüfung.

Sollten Deutsch oder Englisch nicht Ihre Muttersprache sein, stehen Ihnen 75 Minuten Zeit zur Verfügung. Bitte kommen Sie diesbezüglich zu Beginn des Kurses auf uns zu.



Zertifikat

Mit erfolgreichem Bestehen der Prüfung erhalten Sie das international anerkannte ITIL®-Foundation-Zertifikat, verliehen durch das Akkreditierungsinstitut PEOPLECERT. Dieses wird als E-Certificate ausgestellt und bildet die Grundlage für weiterführende ITIL®-Kurse.



Literaturempfehlung

ITIL® 2011 Edition – Das Taschenbuch (Best practice)
ISBN-10: 9087537050/ ISBN-13: 978-9087537050

ITIL® Foundation Handbuch ISBN-10: 0113314698/
ISBN-13: 978-0113314690


KONTAKT

ITSM Group
Am Kuemmerling 21-25
55294 Bodenheim

Tel.: +49 6135 93340

Email: info@itsmgroup.com

Web: www.itsmgroup.com

 **ITIL®-Ausbildungsschema**



Weitere Seminare ohne Zertifizierung Voraussetzung: keine	➤	 Apollo 13 Simulation	 Grab@Pizza Simulation	 ITIL® im Überblick	 The Phoenix Project
---------------------------------------------------------------------	---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited.
ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited.