

Die Themen

- ➔ **Generelles**
 - Herkunft und Entwicklung von *ITIL*
 - Begriffe und Definitionen
 - Das *ITIL*-Qualifizierungsschema
 - Aufbau der *ITIL*-Kernbibliothek
 - Das Service Lifecycle-Modell
- ➔ **IT Service Management nach *ITIL***
 - Prozesse, Rollen und Funktionen
 - Verantwortlichkeiten
 - Prozesssteuerung
 - Methoden und Verfahren
 - Abhängigkeiten und Interaktionen
 - Tool-Unterstützung
- ➔ **Service Strategy**
 - Markt- und Bedarfsanalyse
 - Risiko-Bewertung
 - Angebots-Definition
- ➔ **Service Design**
 - Planungsprozesse
 - Ressourcen- und Verfügbarkeiten
 - Vertragsmanagement
- ➔ **Service Transition**
 - Planung der Realisierung
 - Umsetzungs-Kontrolle
 - Überwachung und Auswertung
 - Konfigurations- und Wissensverwaltung
- ➔ **Service Operation**
 - Ereignis- und Problembehandlung
 - Anfrage-Management
- ➔ **Continual Service Improvement**
 - Metriken und Kennzahlen
 - Berichtswesen, Auswertung
 - Deming-Cycle (Plan-Do-Check-Act)
- ➔ **Prüfungsvorbereitung**
 - Gezielte Wiederholung wichtiger Inhalte
 - Kontrollfragen

ITIL V3 Foundation IT Service Management

Die Schulung dient der Vermittlung des Basis-Wissens über die Begrifflichkeiten, Prozesse, Rollen und Zusammenhänge des IT Service Management gemäß der *IT Infrastructure Library (ITIL V3)*

Erfahrene *ITIL*-Experten bereiten die Teilnehmer durch dialogorientierte Wissensvermittlung auf die unmittelbar anschließende Prüfung zur Erlangung des *ITIL Foundation Certificate in IT Service Management* vor.

Zielgruppe: IT-Leiter, Prozessverantwortliche, Serviceleiter und -Mitarbeiter, Berater

Vorkenntnisse: keine

Teilnehmer: max. 10 Personen

Dauer: 3 Tage

Die Themen

Warum ITIL?

Die konsequente Ausrichtung der IT-Infrastruktur an den Geschäftsanforderungen liefert einen wesentlichen Beitrag zum Erfolg Ihres Unternehmens. Dank dieser Erkenntnis hat professionelles *IT Service Management* zunehmend an Bedeutung gewonnen.

Mit der *IT Infrastructure Library (ITIL)* steht erstmals eine Sammlung von in der Praxis bewährten Herangehensweisen zur Verfügung, deren zunehmende Verbreitung sowohl in Deutschland als auch international den Charakter eines Standards für professionelles und ergebnisorientiertes *IT Service Management* darstellt.

Neben der Normierung von Begriffen, Arbeitsabläufen und Methoden, der Fokussierung auf Kostentransparenz, Reproduzierbarkeit und Risiko-Minimierung bietet die bereits in der dritten aktualisierten Version vorliegende *IT Infrastructure Library* erstmals eine Ausrichtung des *IT Service Managements* entlang des vollständigen Lebenszyklus der angebotenen IT-Services.

Was sind die Ziele der Schulung?

Im Rahmen der Grundlagenausbildung *ITIL V3 Foundation* werden anhand der *ITIL-Kernliteratur (Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation und Continual Service Improvement)* die grundlegenden Prinzipien, Prozesse, Rollen, Methoden und Zusammenhänge entlang des Service-Lebenszyklus erläutert. Darüber hinaus werden alle Inhalte vermittelt, die für das erfolgreiche Bestehen der anschließenden Prüfung zur Erlangung des *ITIL Foundation Certificate in IT Service Management* erforderlich sind.

An wen richtet sich die Schulung?

Die Schulung und Zertifizierung ist ebenso für IT-Leiter, Prozessverantwortliche und Service-Leiter zu empfehlen, als auch für Berater und Mitarbeiter aus den Bereichen Service-Erbringung und -Entwicklung.

Was für Vorkenntnisse werden benötigt?

Vorkenntnisse auf dem Gebiet *IT Service Management* sind nicht erforderlich, praktische Erfahrungen mit der Entwicklung oder dem Betrieb von IT Services sind jedoch von Vorteil.

Was ist das für eine Prüfung im Anschluss?

Am Ende des 3. Schulungs-Tages besteht die Möglichkeit, im Rahmen einer 90 minütigen Prüfung die international anerkannte Qualifikation *ITIL Foundation Certificate in IT Service Management* zu erlangen. Die Prüfung besteht aus 40 Fragen im Multiple Choice-Verfahren.

ITIL® is a registered trade mark, and a registered community trade mark of the Office of Government Commerce, and is registered in the U.S. Patent and Trademark Office.
IT Infrastructure Library™ is a registered trade mark of the Office of Government Commerce.