

ITIL® FOUNDATION

Dauer: 3 Tage

Durchführungsart: Lehrgang

Zielgruppe: Unser ITIL® Foundation Seminar richtet sich an Business- und IT-Führungskräfte, IT-Leiter, IT-Manager, Service Manager, Process Owner, Projektleiter, Berater, Trainer, interessierte und involvierte Personen in IT Service Management, die ITIL Foundation Kenntnisse benötigen.

Voraussetzungen: Kenntnisse über IT Services und Business-Prozesse sind von Vorteil.

Nr.: 2401

Preis: 990€ netto / 1.178,10 € inkl. 19 % MwSt.

Schulungsmethode: Unsere erfahrenen und akkreditierten Trainer erklären Ihnen die ITIL® Foundation Themen auf verständliche Art und Weise. Diskussionen mit anderen Teilnehmern des Seminars ermöglichen es Ihnen, Ihre Erfahrungen auszutauschen und gegenseitig das Wissen zu ergänzen. In Übungen können Sie das vermittelte Wissen gleich anwenden. Anhand von Musterprüfungen werden Sie auf das ITIL® Foundation Examen optimal vorbereitet.



In diesem ITIL® Foundation Seminar erlernen Sie das theoretische ITIL®-Grundwissen, das Sie für die offizielle Foundation-Prüfung benötigen. Die Funktionen des IT Service Management und der IT-Infrastruktur werden vorgestellt und deren Bedeutung für eine methodische und systematische Vorgehensweise in Bezug auf IT Services erläutert. Nach dem Seminar kennen Sie die wesentlichen Begriffe der ITIL® Terminologie und die Rollen, die im Rahmen der Entwicklung, Implementierung und Anwendung von IT-Service-Management-Prozessen von Bedeutung sind. Einsatzbereiche und mit der Einführung verbundene Vorteile werden Ihnen vorgestellt.

Weitere Informationen zu ITIL® Foundation und unserem ITIL® Angebot finden Sie unter: [ITIL-Zertifizierung](#)

Dieses Seminar ist Teil des Qualifizierungsplans [ITIL® Zertifizierung](#).

Unsere Lernplattform LearningHub @Cegos ist Bestandteil dieses Präsenzseminars. Neben den digitalen Seminarunterlagen ist das Training um weitere Lernformate und Medien angereichert. Um einen nachhaltigen Wissenstransfer in den Arbeitsalltag zu erzielen, wird das Seminar nach unserem [4REAL-Vorgehensmodell](#) umgesetzt.



Programm

ITIL Foundation Einführung:

- ITIL® Historie
- Die ITIL® Library
- Der ITIL® Lebenszyklus (Lifecycle)
- Prozesse und Funktionen in ITIL®
- ITIL Zertifizierung: vom ITIL Foundation zum ITIL Expert

Warum IT Service Management?:

- Qualität und Quantität des IT Service
- IT als optimale Unterstützung der Geschäftsprozesse für die Unternehmensziele
- Erstellung von Leitlinien für die Entscheidungsfindung

- Gewinnung von Kennzahlen für die Leistungserbringung
- Optimaler Einsatz der Ressourcen
- Definition der Verantwortlichkeiten
- Kunden- und Serviceorientierung statt Technikorientierung
- Aufbau einer Service-Kultur im Unternehmen

IT Infrastructure Library (ITIL):

- ITIL® als Prozessmodell für qualitätsorientierte IT Services
- Anleitung zur Planung, Erbringung und Unterstützung von hochwertigen IT-Dienstleistungen
- Durchgängige und konsistente Arbeitsabläufe
- Einheitliche Begriffswelt
- Unterstützung für die Einführung von IT Service Management

Der Service Lifecycle:

- Vom ITIL® Framework zu einem ganzheitlichen Modell
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement
- Service Strategy

Service Strategie:

- Strategische Bedeutung des Service Managements
- Generierung von Mehrwert und Wertschöpfung durch Services
- Service Strategie: Markt Definition, Angebote, Assets
- Service Ökonomie: Financial Management, ROI, Service Portfolio Management
- Strategie und Organisation: Entwicklung, Design, Kultur
- Technology: Automation, Interfaces, Tools

Service Design:

- Service Portfolio Design
- Geschäftsanforderungen und Serviceanforderungen
- Technologie und Architekturdesign
- Prozess Design: Design von Messgrößen

Service Transition:

- Change Management
- Asset & Configuration Management
- Knowledge Management System
- Release und Deployment Management

Service Operation:

- Täglicher Betrieb der Services
- Lieferung und Kontrolle des Erfolgs von Services
- Event, Incident, Problem und Access Management sowie Request Fulfillment
- Neue Funktionen in ITIL®

Continual Service Improvement:

- Das Continual Service Improvement Modell
- Das Qualitätsmodell von Deming
- Business Value und Metriken
- Technologie-, Prozess- und Service-Messgrößen

Hinweis

Am dritten Seminartag erfolgt die ITIL® Foundation Prüfungsvorbereitung mit einem Musterexamen. Am Nachmittag findet die Prüfung für die offizielle Zertifizierung zum ITIL® Foundation statt. Die Prüfungsgebühr in Höhe von derzeit EUR 205- zzgl. gesetzlicher MwSt. ist im Seminarpreis nicht enthalten und wird gesondert in Rechnung gestellt. Die Examensgebühr ist vorbehaltlich einer Preisänderung durch Axelos gültig.

Multiple-Choice-Prüfung mit 40 Fragen, welche in 60 Minuten beantwortet werden müssen. Nicht-Muttersprachler erhalten zusätzlich 15 Minuten Zeit und können ein Wörterbuch benutzen. Weitere Hilfsmittel sind nicht gestattet. 26 von 40 der ITIL® Foundation Prüfungsfragen, d. h. 65%, müssen richtig beantwortet sein, um das Zertifikat zu erhalten.

Das Seminar wird von akkreditierten ITIL Foundation Trainern durchgeführt.

ITIL® - "ITIL® is a registered Trade Mark of AXELOS Limited. All rights reserved."

[Bei diesem Seminar können Sie PDUs sammeln. Nähere Informationen hier.](#)

Termine und Orte - Nr.: 2401

Stuttgart

14 Oct - 16 Oct 2019 **Garantietermin**

25 Mar - 27 Mar 2020

17 Jun - 19 Jun 2020

Düsseldorf

28 Oct - 30 Oct 2019 **Garantietermin**
06 Apr - 08 Apr 2020

09 Dec - 11 Dec 2019

10 Feb - 12 Feb 2020

Hamburg

11 Nov - 13 Nov 2019

06 Jan - 08 Jan 2020

22 Apr - 24 Apr 2020

München

27 Nov - 29 Nov 2019

27 Jan - 29 Jan 2020

06 May - 08 May 2020

Frankfurt

26 Feb - 28 Feb 2020

18 May - 20 May 2020

Berlin

09 Mar - 11 Mar 2020

03 Jun - 05 Jun 2020

Online Anmeldung:

Kundenservice | Tel. 0711 62010 100 | Fax: 0711 62010 267 | seminaranmeldung@integrata-cegos.de

<https://www.integrata-cegos.de/2401>

15/09/2019