



I N F O R M A T I O N

Mehr Information, mehr Wissen, mehr IT.

ITIL® V3 FOUNDATION FOR IT SERVICE MANAGEMENT

Die Grundlagen von ITIL V3 | Jetzt auch als Fast Track

Die Grundlagenausbildung ITIL V3 Foundation können Sie entweder an zwei oder an drei Tagen absolvieren – ganz wie es Ihrem persönlichen Lerntempo entspricht.

Das **2-tägige Training Fast Track** findet auch **am Wochenende** statt und ist auf die **kompakte & zielgerichtete Vermittlung** der Inhalte ausgerichtet. Im **3-tägigen Training** bleiben **mehr Zeit für Diskussionen & Übungen**, dies garantiert den optimalen Transfer in die Praxis.

In der Grundlagenausbildung ITIL V3 Foundation wird ein Überblick über die verwendete Terminologie, die Prozesse und Funktionen sowie die im Framework beschriebenen Rollen vermittelt. Die Teilnehmer erhalten anhand der fünf ITIL-Kernbücher Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation sowie Continual Service Improvement einen umfassenden Einblick in das Grundprinzip des „Service Lifecycle“. Sie werden zudem auf die erfolgreiche Teilnahme an der Prüfung zum Erwerb des international anerkannten ITIL Foundation Certificate in IT Service Management vorbereitet. Diese Zertifizierung ist die Basis für alle weiteren Kurse des Intermediate Levels nach ITIL3 (Capability und Lifecycle Stream) bis hin zum ITIL Expert; der höchsten Personenzertifizierung im Bereich ITIL V3.

In der aktualisierten, dritten Version des „De-facto-Standards“ ITIL (IT Infrastructure Library) wurde berücksichtigt, dass sich sowohl das Geschäft der Unternehmen als auch die IT selbst rasant weiterentwickeln.

Inhalte des Seminars

- Service Management in der Praxis
- Der Service Lifecycle
- Kernprinzipien und Modelle von ITIL V3
- Konzepte für den Betrieb von IT-Services und IT-Infrastrukturen
- Ausgewählte Prozesse, Rollen und Funktionen
- ITIL-Ausbildungswege und Qualifikationen
- Vorbereitung auf die erfolgreiche Teilnahme an der Prüfung zum Erwerb des international anerkannten ITIL Foundation Certificate in IT Service Management

ITIL® V3 FOUNDATION

Das Seminar befähigt Sie

- Den Begriff Service zu definieren und zu erkennen, welchen Mehrwert „Service Management as a practice“ Ihrem Unternehmen bietet
- Das Konzept des „Service Lifecycle“ zu verstehen sowie Ziele und deren Geschäftsnutzen in unterschiedlichen Phasen des Lebenszyklus' zu erkennen
- Die Kernbegriffe und Konzepte von ITIL V3 zu verstehen und sie einzuordnen
- Funktionen, Prozesse und Rollen inkl. deren Verantwortung zu definieren

Voraussetzungen

IT-Kenntnisse und Vertrautheit mit den Prozessen des IT-Servicebereichs sind wünschenswert

Teilnehmerkreis

- IT-Manager, IT-Leiter, IT-Berater, Betriebsverantwortliche, Geschäftsführer, Information Manager, Solution Architects, IT-Professionals und Business Manager
- Alle, die an einem Grundverständnis des ITIL-Rahmenwerks interessiert sind und Hinweise suchen, wie es zur Verbesserung der Qualität in "IT Service Management"-Organisationen einsetzen können
- IT-Experten, die sich über die Möglichkeiten zur Service-Verbesserung informieren wollen, weil in ihrer Organisation ITIL bereits eingesetzt wird

Teilnehmerzahl

2-tägiges Training: maximal 12

3-tägiges Training: maximal 16

Dauer

2 bzw. 3 Tage (jeweils inkl. Prüfung durch APM Group)



ACCREDITED BY  APMG-Benelux

Fragen?

Education Team, Telefon +49 (0)69 500 65 126, education@maxpert.de