



I N F O R M A T I O N

Mehr Information, mehr Wissen, mehr IT.

## ITIL® 2011 FOUNDATION FOR IT SERVICE MANAGEMENT

### Grundlagen von ITIL kennenlernen & verstehen

In der 3-tägigen Grundlagenausbildung ITIL Foundation inklusive der Prüfung 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.

In der aktualisierten Version 2011 des „De-facto-Standards“ ITIL (IT Infrastructure Library) wurde berücksichtigt, dass sich sowohl das Geschäft der Unternehmen als auch die IT selbst rasant weiterentwickeln.

In diesem Training bleibt ausreichend Zeit für Diskussionen & Übungen, dies garantiert den optimalen Transfer in die Praxis.

#### Inhalte des Seminars

- Service Management in der Praxis
- Der Service Lifecycle
- Kernprinzipien und Modelle von ITIL
- 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

**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 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**

maximal 16

**Dauer**

3 Tage (inkl. Prüfung durch APM Group bzw. Maxpert als akkreditierte Trainingsorganisation)

**Bestehensgarantie**

Wenn Sie eine offene Maxpert-Schulung besucht haben, dürfen Sie die Prüfung bei Bedarf einmal kostenlos wiederholen.

**Fragen?**

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



ACCREDITED BY  APMG International

