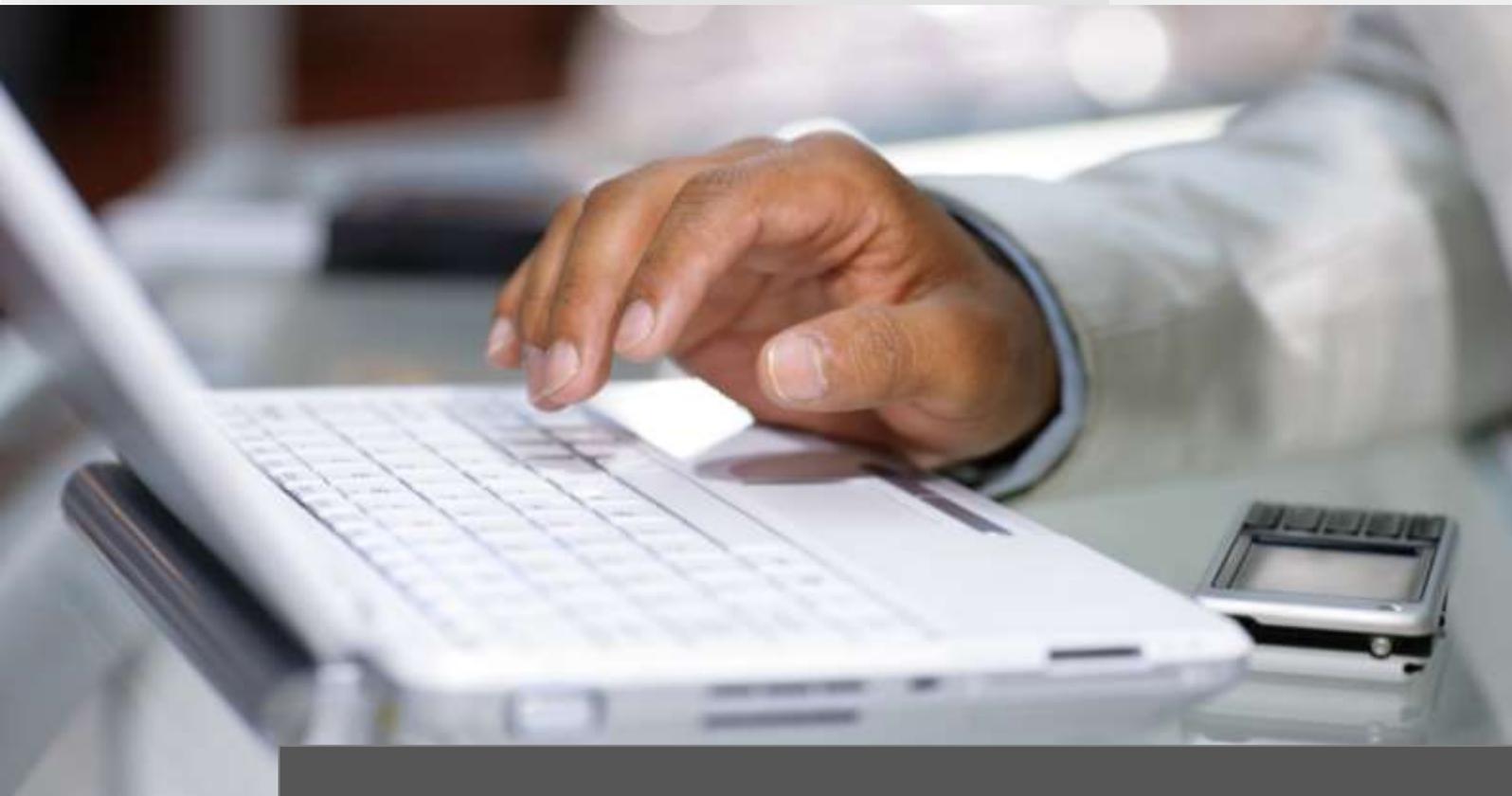


ITIL® V3 Foundation in IT-Service Management

Online-Training | Examen ITIL® 2011 Foundation

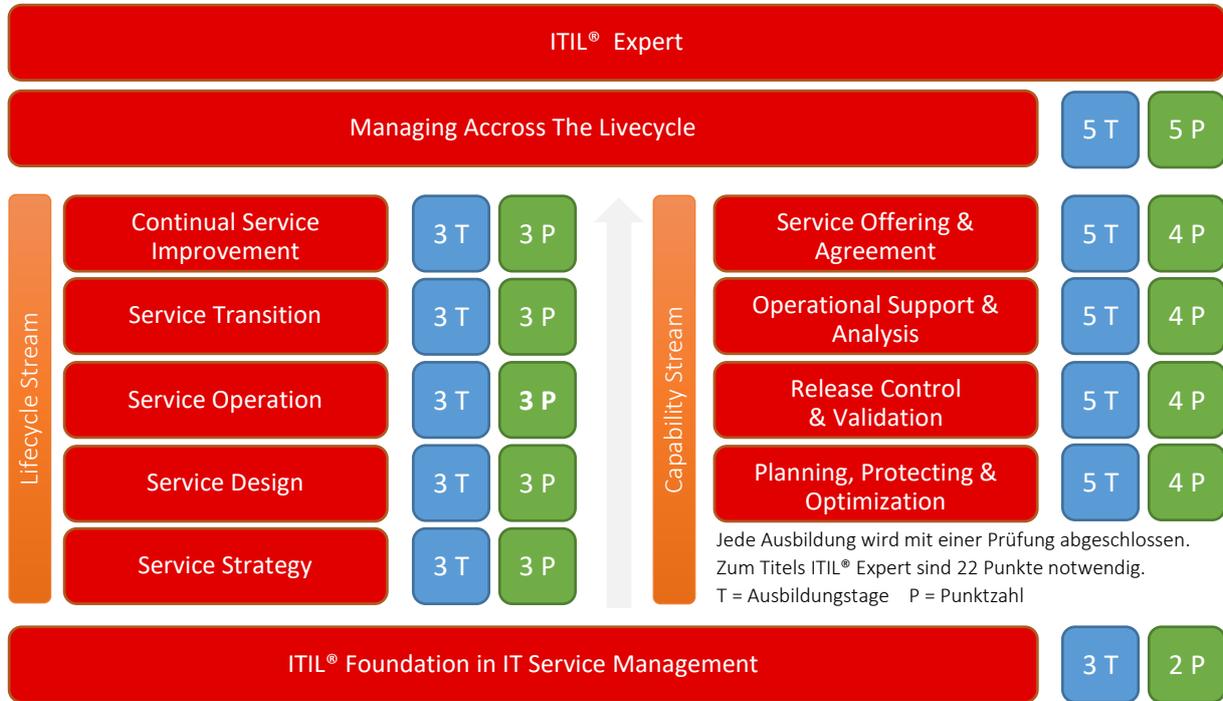


Ausbildungsinhalte

ITIL® 2011 Foundation in IT Service Management

Die Zertifizierung *ITIL® 2011 Foundation in IT Service Management* bildet die Grundlage für alle weiteren Aufbaukurse zum Thema ITIL® und der Erlangung des Titels *ITIL® Expert*.

Ausbildungspfad | ITIL®



EXAM ITIL®
 Foundation for IT Service Management (2011)

Online-Training
 Sofort abrufbar

15 | 15

Mit der Zertifizierung *ITIL® 2011 Foundation in IT Service Management* dokumentieren Sie, dass Ihnen die ITIL® Fachsprache, die Struktur und die Grundprinzipien bekannt sind und Sie Basiskonzepte von ITIL® in der Praxis verstehen.

Online-Training	Dauer	Kurs
ITIL® 2011 Foundation in IT Service Management	15 UE	ITIL2011

Mit dieser Online-Ausbildungsreihe erhalten Sie einen idealen Einstieg in die Welt des Service Managements und bereiten sich zeitgleich auf das international anerkannte Zertifikat *ITIL® 2011 Foundation in IT Service Management* vor.

Unterrichtseinheit	UE 01	ITIL2011
Einführung ✓ Vorstellung ✓ Ziel des ITIL-Seminars ✓ Dokumente/Unterlagen ✓ ITIL Foundation Examen ✓ Ausbildungswege	Der Lifecycle ✓ Die ITIL Historie ✓ Ursprung ✓ Weiterentwicklung ITIL® V2 ✓ Weiterentwicklung ITIL® V3 ✓ AXELOS	

Unterrichtseinheit	UE 02	ITIL2011
Abhängigkeit des Lebenszyklus Service Management Lifecycle Warum ist ITIL so erfolgreich? Nutzen für IT-Organisationen Grundbegriffe <ul style="list-style-type: none"> ✓ Service ✓ Service Management ✓ IT Service Management Prozess <ul style="list-style-type: none"> ✓ Merkmale eines Prozesses ✓ Prozessmodell Servicearten	Serviceprovider <ul style="list-style-type: none"> ✓ Interner Serviceprovider ✓ Geteilter Serviceprovider ✓ Externer Serviceprovider Service Assets Service Wertschöpfung RACI Matrix CSF und KPI Governance	

Unterrichtseinheit	UE 03	ITIL2011
RACI Matrix – Beispiel einer KFZ-Werkstatt Service Strategie <ul style="list-style-type: none"> ✓ ITIL® 2011 Service Strategie ✓ Business Relationship Management ✓ Ziele ✓ BRM und SLM ✓ Financial Management ✓ Business Case ✓ Demand Management ✓ Service Portfolio Management ✓ Allgemeine Service Strategie Aspekte ✓ Geschäftsaktivitätsmuster ✓ Prozess 		

Unterrichtseinheit	UE 04	ITIL2011
Service Design <ul style="list-style-type: none"> ✓ ITIL® 2011 Service Design ✓ Die 5 Aspekte des Service Designs ✓ Wertbeitrag für das Business ✓ Die vier P's ✓ Service Design Package ✓ Inhalt ✓ Service Design Coordnation ✓ Aktivitäten ✓ Availability Management ✓ Capacity Management ✓ Capacity Plan ✓ Teilprozess im Capacity Management 		

Unterrichtseinheit	UE 05	ITIL2011
Service Design <ul style="list-style-type: none"> ✓ IT Service Continuity Management ✓ Grundbegriffe ✓ Prozess ✓ Information Security Management ✓ CIA Konzept ✓ Service Katalog Management ✓ Grundbegriffe ✓ Zwei Sichten ✓ Supplier Management ✓ Supplier and Contract Management Information System (SCMIS) ✓ Umfang 		

Unterrichtseinheit	UE 06	ITIL2011
Service Level Management <ul style="list-style-type: none"> ✓ Service Level Requirement (SLR) ✓ Service Level Agreement (SLA) ✓ Operational Level Agreement (OLA) ✓ Underpinning Contract ✓ SLA-Strukturen ✓ Aktivitäten 	ITIL® Service Transition <ul style="list-style-type: none"> ✓ Change Management ✓ Grundbegriffe ✓ Request for Change (RfC) ✓ Change Modell and Workflow ✓ Change Arten ✓ Normaler Change ✓ Standard-Change ✓ Notfall-Change ✓ Rollen und Verantwortlichkeit ✓ Change Advisory Board (CAB) ✓ Change Authority ✓ Emergency-Change ✓ Prozess 	

Unterrichtseinheit	UE 07	ITIL2011
Grundbegriffe <ul style="list-style-type: none"> ✓ Service ✓ Service Management ✓ Rollen ✓ Prozesse ✓ Funktionen ✓ Wertschöpfung ✓ RACI Matrix ✓ CSF und KPI 	Service-Strategie <ul style="list-style-type: none"> ✓ Grundbegriffe ✓ Prozesse Service-Design <ul style="list-style-type: none"> ✓ Grundbegriffe ✓ Prozesse 	

Unterrichtseinheit	UE 08	ITIL2011
Service Transition <ul style="list-style-type: none"> ✓ Change Management ✓ Release & Deployment Management ✓ Release Package ✓ Grundbegriffe ✓ Aktivitäten ✓ Richtlinien und Prinzipien ✓ Big Bang versus Phasenweise ✓ Push and Pull ✓ Automatisiert oder manuell ✓ Service Asset & Configuration Management ✓ Service Asset ✓ Configuration Record ✓ Baseline ✓ Snapshot ✓ Relation ✓ Definitive Media Library (DML) ✓ CMS/CMDB 		

Unterrichtseinheit	UE 09	ITIL2011
Service Transition <ul style="list-style-type: none"> ✓ Release Policy ✓ Knowledge Management ✓ Aktivitäten ✓ Das DIKW Modell ✓ Der Zusammenhang von SKMS, CMS und CMDB ✓ Aufbau des SKMS nach Schichten ✓ Transition Planning & Support ✓ Umfang ✓ Change Evaluation ✓ Service Validation & Testing 		

Unterrichtseinheit	UE 10	ITIL2011
Service Operation <ul style="list-style-type: none"> ✓ Zweck und Ziele ✓ Wert für das Business ✓ Umfang ✓ Aktivitäten ✓ Zusammenhänge ✓ Prozesse <ul style="list-style-type: none"> ✓ Event Management ✓ Incident Management ✓ Zusammenhänge ✓ Prozess ✓ Klassifizierung 		
Unterrichtseinheit	UE 11	ITIL2011
Service Operation <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prozesse <ul style="list-style-type: none"> ✓ Problem Management ✓ Workaround ✓ Known Error ✓ Known Error Database ✓ Problemmodelle ✓ Request Fulfillment ✓ Service Request ✓ Acces Management 		
Unterrichtseinheit	UE 12	ITIL2011
Service Operation <ul style="list-style-type: none"> ✓ Funktionen <ul style="list-style-type: none"> ✓ Service Desk <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lokaler Service Desk ✓ Zentraler Service Desk ✓ Virtueller Service Desk ✓ Application Management ✓ Technical Management ✓ Facility Management ✓ IT Operation Control 		
Unterrichtseinheit	UE 13	ITIL2011
Der ITIL Lifecycle <ul style="list-style-type: none"> ✓ Continual Service Improvement ✓ CSI Register ✓ Nutzen für das Business ✓ Methoden <ul style="list-style-type: none"> ✓ Deming Cycle ✓ CSI Lösungsansätze ✓ CSI Messungen/Metriken ✓ 7 Schritte der Verbesserung 		
Unterrichtseinheit	UE 14	ITIL2011
Service Transition <ul style="list-style-type: none"> ✓ Grundbegriffe Service Operation <ul style="list-style-type: none"> ✓ Grundbegriffe 	ITIL Service Operation <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prozesse ✓ Funktionen Continual Service Improvement <ul style="list-style-type: none"> ✓ Grundbegriffe 	
Unterrichtseinheit	UE 15	ITIL2011
Musterprüfungen		

Weitere wichtige Informationen

Durchführung und Leitung der Ausbildung

Das ITIL®-Training *Foundation for IT Service Management (2011)* wird von einem akkreditierten ITIL® und PRINCE2® Trainer durchgeführt. Für die Realisierung dieser Leistung ist die ITKservice GmbH & Co. KG und die GFN AG (eine durch die EXIN akkreditierte Trainingsorganisation für ITIL® und PRINCE2®) verantwortlich.

Prüfungszentrum

Nach der Online-Ausbildungsreihe haben Sie die Möglichkeit das weltweit anerkannte Examen *ITIL®-Foundation* abzuschließen. Die Prüfung kann u. a. bundesweit bei vielen PEARSON VUE Testcenter abgelegt werden. Der VUE Exam-Code lautet: *ITIL-Foundation*.

Die Foundation-Zertifizierung ist eine optionale kostenpflichtige Leistung. Sie ist kein Bestandteil der Online-Ausbildungsreihe.

Sie haben Fragen oder Anregungen?

Falls Sie Fragen, Wünsche oder Anregungen zu dieser oder zu anderen Ausbildungen haben, stehen wir Ihnen montags bis donnerstags in der Zeit von 08:00 – 17:00 Uhr und freitags von 08:00 – 15:00 Uhr sehr gerne zur Verfügung.

Sie erreichen uns unter:

Telefon: 09526 95 000 60
E-Mail: info@ITKservice.NET

Ihre Ansprechpartner für das ITKwebcollege.ITIL® Foundation

Christoph Holzheid
Anne Hirschlein
Thomas Wölfel



Copyrights und Vertragsbedingungen

Das Copyright © aller Trainings, inkl. aller Aufzeichnungen und Unterlagen obliegt der ITKservice GmbH & Co. KG. Die Nutzung aller ITKwebcollege-Leistungen ist nur für den Vertragspartner und nur für den internen Gebrauch gestattet. Eine Weitergabe der Leistungen an Dritte ist nicht zulässig.

Kontaktinformationen | Impressum

ITKservice GmbH & Co. KG

Fuchsstädter Weg 2
97491 Aidhausen

Telefon: 09526 95 000 60
Telefax: 09526 95 000 63

www: ITKservice.NET
E-Mail: info@ITKservice.NET

Sitz der Gesellschaft: Aidhausen | Amtsgericht Bamberg, HRA 11009, Ust-Id: DE 262 344 410 | Vertreten durch: Thomas Wölfel (GF).

Bildnachweise: Alle in diesem Dokument dargestellten Bilder wurden von der ITKservice GmbH & Co. KG bei ccvision.de lizenziert.

Redaktion: ITKservice GmbH & Co. KG | Copyright © 2017 ITKservice GmbH & Co. KG.