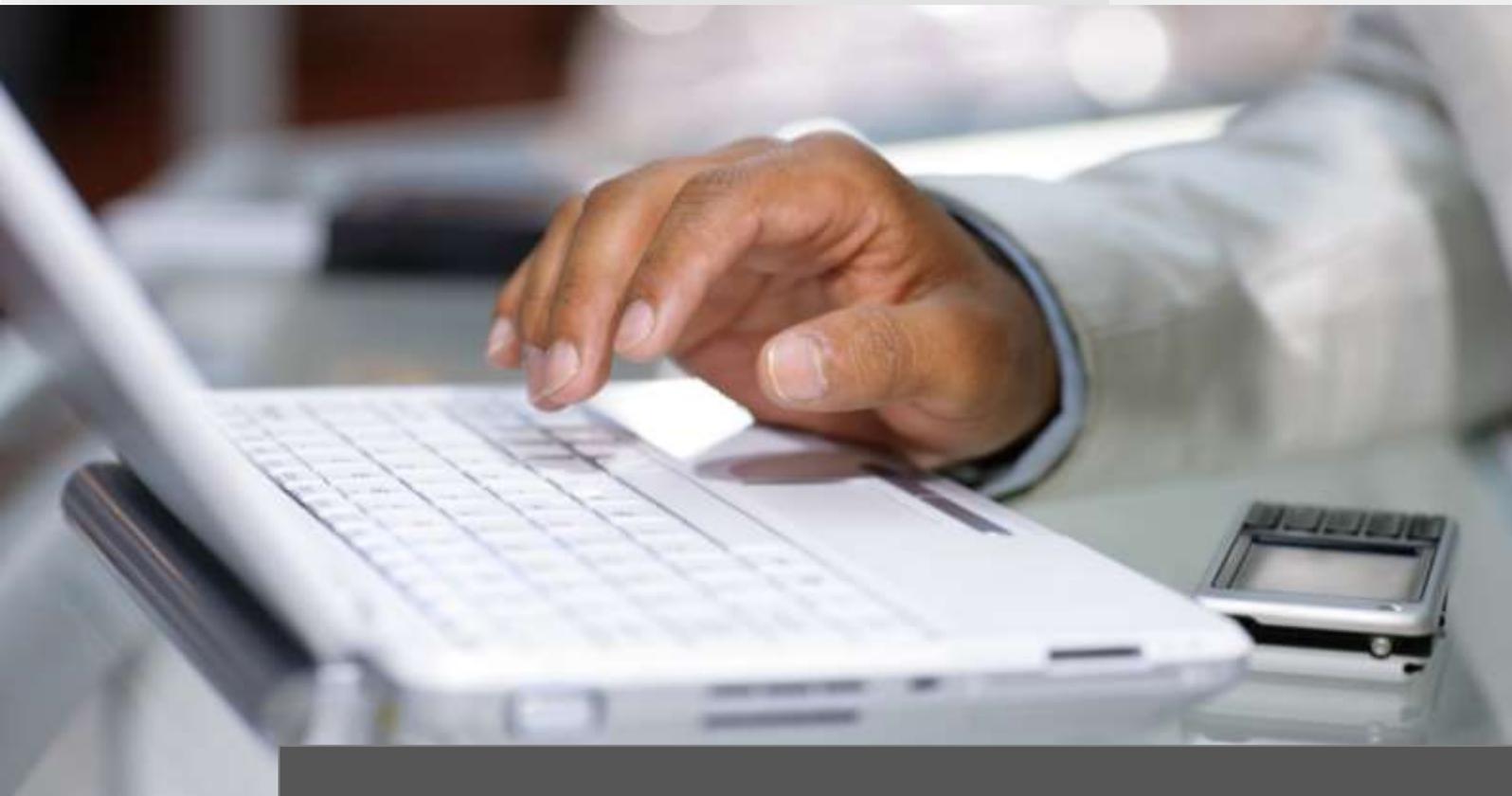


ITIL® V3 Foundation in IT Service Management

Online-Training | Examen ITIL® V3 Foundation

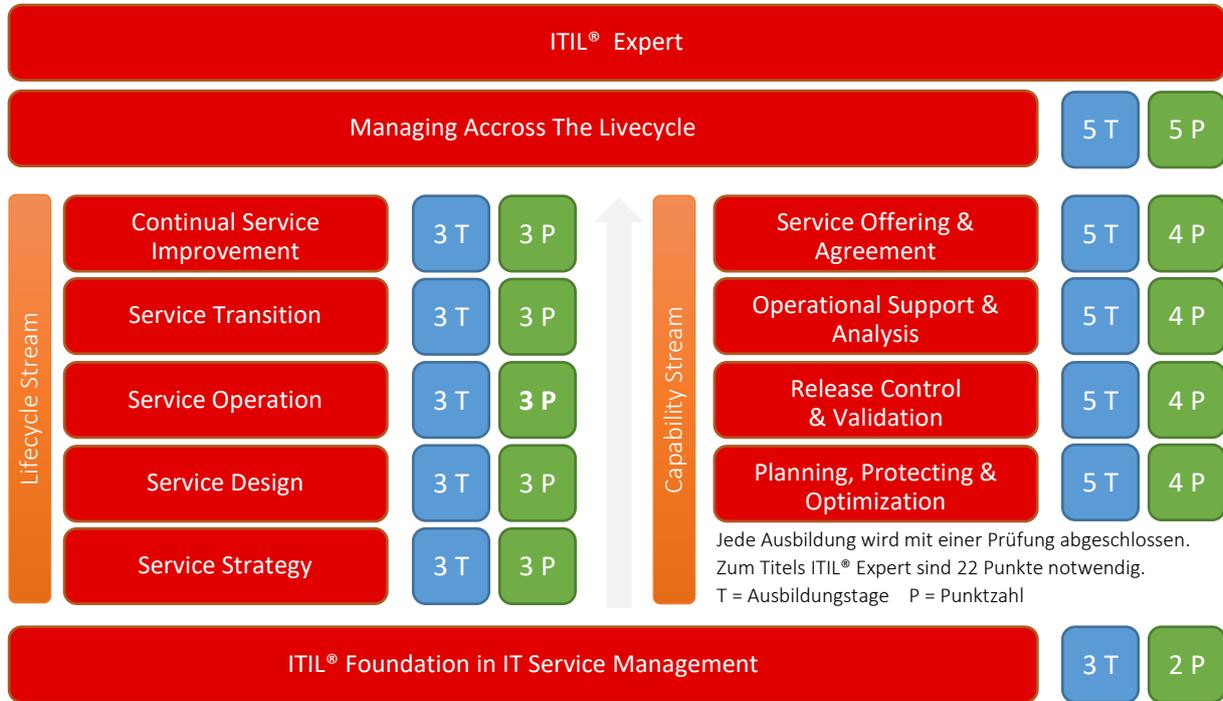


Ausbildungsinhalte

ITIL® V3 Foundation in IT Service Management

Die Zertifizierung *ITIL® V3 Foundation in IT Service Management* bildet die Grundlage für alle weiteren Aufbaukurse zum Thema ITIL® und der Erlangung des Titels *ITIL® Expert*.

Ausbildungspfad | ITIL®



Mit der Zertifizierung *ITIL® V3 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® V3 Foundation in IT Service Management	18 UE	IV3

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® V3 Foundation in IT Service Management* vor.

Unterrichtseinheit	UE 01	IV3
Einführung in ITIL® V3 Entwicklung Historie von ITIL® Übersicht des ITSM Lifecycle ✓ Service Strategie und Service Design ✓ Service Transition ✓ Service Operation ✓ CSI	Erläuterung der allgemeinen ITIL® Grundbegriffe und Konzepte Definitionen und weitere Begriffe	

Unterrichtseinheit	UE 02	IV3
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Einführung in die Service Strategie ✓ Eingliederung im Lifecycle ✓ Nutzen und Garantie ✓ Fähigkeiten und Ressourcen ✓ Wertschöpfung ✓ Business Case ✓ Financial Management -> Prozess und KPI's 		

Unterrichtseinheit	UE 03	IV3
<p>Fortsetzung Service Strategie</p> <p>Service Portfolio Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definitionen ✓ Zusammenhänge ✓ Integration ✓ Prozess ✓ KPI's <p>Demand Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definition ✓ Prozess ✓ KPI's 	<p>Risiko Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel und Definition ✓ Phasen ✓ Grund 	

Unterrichtseinheit	UE 04	IV3
<p>Praxisbeispiel für die Service Strategie</p> <p>Schiffsreise mit einem Transportschiff</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Beschreibung ✓ Strategische Entscheidung ✓ Service auf dem Schiff ✓ Business Case ✓ Finanzielle Bewertung ✓ Demand Management ✓ Risiko Management 	<p>Einführung in das Service Design</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel ✓ Eingliederung im Lifecycle ✓ Wertschöpfung ✓ 4P's ✓ Service Design Package 	

Unterrichtseinheit	UE 05	IV3
<p>Service Katalog Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziele und Aktivitäten ✓ Prozess ✓ Kennzahlen <p>Service Level Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziele und Aktivitäten ✓ Vertragsformen ✓ Vertragsstrukturen ✓ Vertragsbestandteile ✓ Prozess ✓ Kennzahlen 	<p>Capacity Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel ✓ Prozess und Unterprozesse ✓ Unterstützende Aktivitäten ✓ Capacity Plan ✓ Kennzahlen 	

Unterrichtseinheit	UE 06	IV3
<p>Availability Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziele und Grundbegriffe ✓ Prozess und Aktivitäten ✓ Kennzahlen <p>IT Service Continuity Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziele und Grundbegriffe ✓ Prozess ✓ Kennzahlen 	<p>Supplier Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziele und Aktivitäten ✓ Prozess ✓ Ausprägungen ✓ Kennzahlen <p>Information Security Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziele und Grundbegriffe ✓ Prozess ✓ Kennzahlen 	

Unterrichtseinheit	UE 07	IV3
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zusammenfassung Service Design ✓ Praxisbeispiel Service Design anhand einer „Schiffsreise mit Containerschiff“ 		

Unterrichtseinheit	UE 08	IV3
<p>Einführung in Service Transition Grundbegriffe und Definitionen</p> <p>Prozesse</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Change Management ✓ Knowledge Management ✓ Release & Deployment Management 		

Unterrichtseinheit	UE 09	IV3		
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> <p>Knowledge Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel, Grundbegriffe ✓ Prozess <p>Service Asset und Configuration Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel, Grundbegriffe ✓ Prozess </td> <td style="width: 50%; border: none;"> <p>Kulturelle Veränderungen</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Stakeholder Management ✓ Der Faktor Mensch ✓ Strategien </td> </tr> </table>			<p>Knowledge Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel, Grundbegriffe ✓ Prozess <p>Service Asset und Configuration Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel, Grundbegriffe ✓ Prozess 	<p>Kulturelle Veränderungen</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Stakeholder Management ✓ Der Faktor Mensch ✓ Strategien
<p>Knowledge Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel, Grundbegriffe ✓ Prozess <p>Service Asset und Configuration Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel, Grundbegriffe ✓ Prozess 	<p>Kulturelle Veränderungen</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Stakeholder Management ✓ Der Faktor Mensch ✓ Strategien 			

Unterrichtseinheit	UE 10	IV3		
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> <p>Von der Strategie zur Service Transition</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Service Strategie und Service Design <p>Service Transition, Ziel, Wert für das Business, Prozesse und Change Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel des Change Management Prozesses ✓ Change Advisory Board <p>Change Authority</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Service Assets und Configuration Management ✓ Ziel des Service Assets und Configuration Management Prozesses ✓ Status ✓ Configuration Item und Item - Attribute ✓ Configuration Management Database ✓ Aktivitäten </td> <td style="width: 50%; border: none;"> <p>Release und Deployment Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel des Release und Deployment Management Prozesses ✓ Aktivitäten <p>Knowledge Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel des Knowledge Management Prozesses </td> </tr> </table>			<p>Von der Strategie zur Service Transition</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Service Strategie und Service Design <p>Service Transition, Ziel, Wert für das Business, Prozesse und Change Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel des Change Management Prozesses ✓ Change Advisory Board <p>Change Authority</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Service Assets und Configuration Management ✓ Ziel des Service Assets und Configuration Management Prozesses ✓ Status ✓ Configuration Item und Item - Attribute ✓ Configuration Management Database ✓ Aktivitäten 	<p>Release und Deployment Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel des Release und Deployment Management Prozesses ✓ Aktivitäten <p>Knowledge Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel des Knowledge Management Prozesses
<p>Von der Strategie zur Service Transition</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Service Strategie und Service Design <p>Service Transition, Ziel, Wert für das Business, Prozesse und Change Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel des Change Management Prozesses ✓ Change Advisory Board <p>Change Authority</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Service Assets und Configuration Management ✓ Ziel des Service Assets und Configuration Management Prozesses ✓ Status ✓ Configuration Item und Item - Attribute ✓ Configuration Management Database ✓ Aktivitäten 	<p>Release und Deployment Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel des Release und Deployment Management Prozesses ✓ Aktivitäten <p>Knowledge Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel des Knowledge Management Prozesses 			

Unterrichtseinheit	UE 11	IV3		
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> <p>Einführung in die Service Operation</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziele ✓ Wertschöpfung ✓ Interessenskonflikte ✓ Kommunikation innerhalb der SO ✓ Monitoring und Steuerung – Integration in den Lifecycle </td> <td style="width: 50%; border: none;"> <p>Prozesse</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Event Management ✓ Ziel, Grundbegriffe, Prozess, KPIs ✓ Incident Management ✓ Ziel, Grundbegriffe, Prozess, Rollen, KPIs </td> </tr> </table>			<p>Einführung in die Service Operation</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziele ✓ Wertschöpfung ✓ Interessenskonflikte ✓ Kommunikation innerhalb der SO ✓ Monitoring und Steuerung – Integration in den Lifecycle 	<p>Prozesse</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Event Management ✓ Ziel, Grundbegriffe, Prozess, KPIs ✓ Incident Management ✓ Ziel, Grundbegriffe, Prozess, Rollen, KPIs
<p>Einführung in die Service Operation</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziele ✓ Wertschöpfung ✓ Interessenskonflikte ✓ Kommunikation innerhalb der SO ✓ Monitoring und Steuerung – Integration in den Lifecycle 	<p>Prozesse</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Event Management ✓ Ziel, Grundbegriffe, Prozess, KPIs ✓ Incident Management ✓ Ziel, Grundbegriffe, Prozess, Rollen, KPIs 			

Unterrichtseinheit	UE 12	IV3		
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> <p>Request Fulfillment</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel und Grundbegriff ✓ Prozess ✓ KPI <p>Problem Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel und Grundbegriffe ✓ Prozess ✓ KPI </td> <td style="width: 50%; border: none;"> <p>Access Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel und Grundbegriffe ✓ Prozess ✓ KPI <p>Funktionen</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Übersicht ✓ Service Desk </td> </tr> </table>			<p>Request Fulfillment</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel und Grundbegriff ✓ Prozess ✓ KPI <p>Problem Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel und Grundbegriffe ✓ Prozess ✓ KPI 	<p>Access Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel und Grundbegriffe ✓ Prozess ✓ KPI <p>Funktionen</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Übersicht ✓ Service Desk
<p>Request Fulfillment</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel und Grundbegriff ✓ Prozess ✓ KPI <p>Problem Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel und Grundbegriffe ✓ Prozess ✓ KPI 	<p>Access Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziel und Grundbegriffe ✓ Prozess ✓ KPI <p>Funktionen</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Übersicht ✓ Service Desk 			

Unterrichtseinheit	UE 13	IV3
Service Operation Funktionen <ul style="list-style-type: none"> ✓ IT-Operations Management ✓ Technical Management ✓ Applikation Management ✓ IT Operation Control ✓ Facility Management 	Technologische Unterstützung: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Anforderungen ✓ Service Automatisierung Einführung in Continual Service Improvement: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ziele ✓ Geschäftsnutzen ✓ IT Governance 	

Unterrichtseinheit	UE 14	IV3
<ul style="list-style-type: none"> ✓ CSI Lösungsansatz ✓ Deming Cycle ✓ Business Value ✓ Die 7 Schritte zur Verbesserung ✓ Metrik Typen ✓ Generischer Aufbau Monitoring und Datenerfassung ✓ RACI Modell 		

Unterrichtseinheit	UE 15	IV3
Zusammenfassung IITL® Foundation V3 Teil 1 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Grundbegriffe ✓ Service Strategie ✓ Service Design 		

Unterrichtseinheit	UE 16	IV3
Zusammenfassung IITL Foundation V3 Teil 2 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Service Transition ✓ Service Operation ✓ CSI ✓ Ausgabe der Musterprüfung 		

Unterrichtseinheit	UE 17	IV3
ITIL® V3 Foundation for IT Service Management Prüfungsvorbereitung (Teil 1)		

Unterrichtseinheit	UE 18	IV3
ITIL® V3 Foundation for IT Service Management Prüfungsvorbereitung (Teil 2) Musterprüfung		

Weitere wichtige Informationen

Durchführung und Leitung der Ausbildung

Das ITIL®-Training *Foundation for IT Service Management (V3)* 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.