



## ITIL Foundations v3 (fakultative ITIL Zertifizierung am 3. Tag) (S937)

### Überblick

#### Beschreibung

In diesem Seminar erlernen Sie das theoretische ITIL-Grundwissen, das Sie für die Foundations- Prüfung ("Foundation Certificate in IT Service Management" nach EXIN) 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 den IT Service werden detailliert erläutert.

Trade Mark Acknowledgement Statements

The Swirl logo™ is a trade mark of the Cabinet Office.

ITIL is a registered trade mark of the Cabinet Office.

IT Infrastructure Library is a registered trade mark of the Cabinet Office.

"All ITIL courses are offered by ITIL ATO, Service Management Gate GmbH"

"The ITIL courses on this page are offered by ITIL ATO, Service Management Gate GmbH"

Termin	freie Plätze	Tage	Preis in Euro zzgl. MwSt.
18.06.-20.06.2012	>3	3	980,00 <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">3=2</span>
10.09.-12.09.2012	>3	3	980,00 * <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">3=2</span>
19.11.-21.11.2012	>3	3	980,00 * <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">3=2</span>
18.02.-20.02.2013	>3	3	980,00 * <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">3=2</span>

Bitte beachten Sie die aktuellen Termine und Preise auf unserer Webseite.

\* = Frühbucherrabatt

### Details

#### Seminar-Ziel

Nach dem Seminar sind Sie in der Lage, den Aufbau einer Service Management Organisation kompetent zu unterstützen.

#### Wer sollte teilnehmen

IT-Führungskräfte, IT-Leiter, IT-Manager, Service Manager, Projektleiter, Berater mit Kenntnissen über IT Services und Business- Prozesse

#### Inhalt

1. Tag: Auch separat buchbar als ["IT Service Management - Überblick"](#)

- Der Wert von Service Management für die Kunden der IT

#### 2.-3. Tag

- Der Service-Lebenszyklus mit seinen Phasen
- IT-Service Management in der Praxis
  - Im Hinblick auf IT Service Management handelt es sich um Wissen, das ausdrückt, wie die Fähigkeit zur Bereitstellung und Verbesserung von Service Management erzielt werden kann
- Generelle Konzepte und grundlegende Definitionen
  - ITIL steht für Information Technology Infrastructure Library. Dabei handelt es sich um ein Rahmenwerk, das in der Praxis bewährte Richtlinien beschreibt, um IT Service Management erfolgreich durchzuführen. Seit den 90er Jahren hat sich ITIL zu einem internationalen De-facto-Standard entwickelt, der im Vergleich mit anderen ITSM Frameworks in Europa mit Abstand am weitesten verbreitet ist
- Der Inhalt der 5 Kernbücher
- Service Strategie - Die wichtigste Grundlage
  - Service Strategy gibt eine Anleitung dazu, wie Entwurf, Entwicklung und Implementierung dafür sorgen können, dass Service Management zu strategischem Kapital für die Organisation wird. Es werden Prinzipien für die Praxis von Service Management erklärt, die für die Formulierung von lebenszyklusübergreifenden Richtlinien und Prozessen nützlich sind. Themen, die in Service Strategy betrachtet werden, umfassen die Entwicklung von Märkten, Service Assets, den Servicekatalog und die Implementierung einer Service Strategy während des gesamten Servicelebenszyklus. Andere wichtige Themen der Service Strategy sind Finanzmanagement, Service Portfolio Management, organisatorische Entwicklung und strategische Risiken. Der Leser soll in die Lage gebracht werden, selbst zu erkennen, wie verschiedene Services, Systeme und Prozesse, die in seiner Organisation betrieben werden, mit den Geschäftsmodellen, Strategien und Zielen, die sie unterstützen sollen, zusammenhängen
- Service Design - Wie man Services ins Leben ruft
  - Service Design liefert eine Anleitung für die Gestaltung und die Entwicklung von Services

### Buchungsalternativen

#### Firmenschulung

Inhouse-Schulung mit individuellen Inhalten zum Wunschtermin. Preis auf Anfrage.

#### Individualschulung

Schulung für eine Einzelperson mit individuellen Inhalten zum Wunschtermin. Preis auf Anfrage.

### Enthaltene Leistungen

Schulungsunterlagen  
Teilnahmezertifikat  
Frühstück und Mittagessen  
Getränke, Obst und Snacks

### Organisation

#### Teilnehmerzahl

min. 1, max. 8 Personen \*\*\* Der Kurs findet garantiert statt! \*\*\*

#### Seminarzeiten

1. Tag 10:00-17:00h, Folgetag(e)  
09:00-16:00h

#### Ort der Schulung

GFU-Schulungszentrum Köln oder bei Ihnen als Inhouse-Schulung

### Haben Sie Fragen?

Gerne beraten wir Sie persönlich per Mail oder Telefon.

- [info@gfu.net](mailto:info@gfu.net)
- Infoline 0221 82 80 90



und ServiceManagement-Prozessen. Es deckt Design-Prinzipien und Methoden ab, die strategische Ziele in Serviceportfolios umwandeln und Service Assets aufbauen. Service Design fängt mit einer Sammlung neuer oder geänderter Anforderungen an Services an und endet mit der Entwicklung einer Servicelösung, die diese dokumentierten Anforderungen des Business erfüllen soll. Service Design knüpft an Service Transition an, wo die Servicelösung ausgewertet, umgesetzt, getestet und installiert wird

- **Service Transition - Wie man Services in den Betrieb übernimmt**
  - Service Transition bietet eine Hilfestellung für die Entwicklung und Verbesserung der Fähigkeit einer Organisation, neue und geänderte Services zu implementieren. Es geht darum, sicherzustellen, dass die Anforderungen, die sich aus Service-Strategien ergeben und die im Design reflektiert sind, auch effektiv in die Praxis umgesetzt werden. Dies erfolgt unter Berücksichtigung entsprechender Risiken und möglicher Serviceunterbrechungen/-störungen
- **Service Operation - Der richtige Betrieb von Services**
  - Service Operation umfasst die Ausführung aller fortlaufenden Aktivitäten, die benötigt werden, um Services bereitzustellen und zu unterstützen
- **Continual Service Improvement - Wiederholte und nachhaltige Verbesserung**
  - Continual Service Improvement sorgt dafür, dass die IT Services ständig an Business-Anforderungen angepasst werden, indem IT-Service-Verbesserungen identifiziert und implementiert werden, die dann das Business besser unterstützen können. Dabei basiert CSI auf Verfahren des Qualitätsmanagements, Change Managements und der Verbesserung der Fähigkeiten in einer IT Service Organisation.
- **Vorbereitung auf die Zertifizierungsprüfung**
  - Vorbereitung anhand eines Musterexamens

Am letzten Seminartag erfolgt vormittags eine Prüfungsvorbereitung mit einem Musterexamen. Die Teilnehmer haben dann am Nachmittag Gelegenheit an einer offiziellen Zertifizierungsprüfung teilzunehmen. Die Prüfungsgebühr in Höhe von 150,00 EUR zzgl. MwSt. ist im Seminarpreis nicht enthalten und wird gesondert in Rechnung gestellt.

**Bitte teilen Sie uns Ihren Prüfungswunsch auf dem Anmeldeformular mit.**

**All ITIL courses are offered by ITIL ATO, Service Management Gate GmbH.  
The ITIL courses on this page are offered by ITIL ATO, Service Management Gate GmbH.**