



ITIL Foundations v2 (Fakultative Zertifizierung am 4. Tag) (S1014)

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"

Preis

Auf Anfrage

Dauer

4 Tage. Die vorgeschlagene Dauer kann Ihren Bedürfnissen angepasst werden.

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

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

- **Warum IT Service Management?**
 - Qualität und Quantität des IT Service
 - IT als optimale Unterstützung der Geschäftsprozesse für die Unternehmensziele
 - Erstellen von Leitlinien für die Entscheidungsfindung
 - Gewinnen von Kennzahlen für die Leistungserbringung
 - Optimaler Einsatz der Ressourcen
 - Definition der Verantwortlichkeiten
 - Kunden- und Serviceorientierung statt Technikorientierung
 - Aufbau einer Service-Kultur im Unternehmen
- **IT Infrastructure Library (ITIL) Basis Framework**
 - ITIL dokumentiert die "Best Practices" für die Unterstützung und die Bereitstellung von IT Services
 - Weltweiter "De-facto-Standard"
 - Herstellerunabhängiges Regelwerk nach OGC
 - ITIL als Prozessmodell für qualitätsorientierte IT Services
 - Anleitung zur Planung, Erbringung und Unterstützung von hochwertigen IT-Dienstleistungen
 - Kostenreduzierung durch transparente Prozesse
 - Durchgängige und konsistente Arbeitsabläufe
 - Einheitliche Begriffswelt
 - Verbesserte Kommunikationsstrukturen
 - Abdeckung aller Funktionsbereiche
 - Unterstützung für die Einführung von IT Service Management
- **Überblick über die Service Support-Prozesse von ITIL**
 - Service Desk
 - Zentrale Schnittstelle zwischen IT-Bereich und Anwender bzw. Kunden
 - Koordination der Support-Einheiten
- **Incident Management**
 - Identifizieren und Dokumentieren aller Störungsmeldungen
 - Behebung der Störung und Wiederherstellung des Service
 - Erstellen von Reports
- **Problem Management**
 - Maßnahmen zur Fehlervorbeugung
 - Identifizieren, Dokumentieren, Klassifizieren und Analysieren von Problemen

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

max. 8 Personen

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
- Infoline 0221 82 80 90



- **Configuration Management**
 - Bereitstellung von aktuellen und gesicherten Informationen über die eingesetzten
 - Konfigurationselemente (Hardware, Software, Lizenzen)
- **Change Management**
 - Request of Changes
 - Einschätzung der Auswirkungen auf Kosten, Nutzen und Risiken
 - Führen des Change- und Release-Plans
- **Release Management**
 - Release Policy
 - Definieren und Umsetzen der Releases
 - Test und Abnahme
 - Installieren und Freigeben neuer Hard- und Software
- **Überblick über die Service Delivery-Prozesse von ITIL**
 - Service Level Management
 - Vereinbaren, Überwachen und Steuern der SLA
 - Beschreibung des Service und der Leistungsmerkmale
- **Availability Management**
 - Festlegen der Verfügbarkeitsanforderungen
 - Sicherstellen der Zuverlässigkeit, Wartbarkeit und Servicefähigkeit von Systemen
- **Capacity Management**
 - Erstellung des Kapazitätsplans
 - Resource Management
 - Performance- und Tuning-Maßnahmen zur Erreichung des vereinbarten Service Level
- **IT Service Continuity Management**
 - Erstellen von Risikoanalysen
 - Maßnahmen zur Wiederherstellung der Services entwickeln
- **Financial Management für IT Services**
 - Budgetplanung für Kosten und Leistungsziele
 - Kostenkalkulation und Leistungsverrechnung
- **Security Management**
 - Schutz vor Bedrohung öffentlicher und interner Netzwerke
 - Schutz von Transaktionen und Prozessen
 - Ziel des Prozesses ist ein definierter Grad an Sicherheit für Informationen und Services
- **Methode**
 - Vortrag, Diskussion, Übungen, Fallstudien

Am vierten 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.**