

ITIL® Foundations Version 2011 (fakultative ITIL® Zertifizierung am 3. Tag) (S937)

Erleben Sie Ihr ITIL Foundation Seminar ohne Beamer, das bedeutet interaktiv und praxisnah und von Experten durchgeführt, die mehrjährige Praxiserfahrungen im Bereich IT-Service Management und Seminarleitung in der Erwachsenenbildung besitzen

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:

ITIL is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

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

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

Offene Termine

Termin	Tage	Freie Plätze	Ort	Preis
27.05.-29.05.2019 ✓ 3=2	3	>3	Köln	€ 1.270,00 *
01.07.-03.07.2019 ✓ 3=2	3	>3	Köln	€ 1.350,00 *
29.07.-31.07.2019 ✓ 3=2	3	>3	Köln	€ 1.270,00 *
11.09.-13.09.2019 ✓ 3=2	3	>3	Köln	€ 1.270,00 *
04.12.-06.12.2019 ✓ 3=2	3	>3	Köln	€ 1.350,00 *
26.02.-28.02.2020 ✓ 3=2	3	>3	Köln	€ 1.350,00 *
27.04.-29.04.2020 ✓ 3=2	3	>3	Köln	€ 1.350,00 *
22.06.-24.06.2020 ✓ 3=2	3	>3	Köln	€ 1.350,00 *

* Buchen ohne Risiko

- › Keine Vorkasse
- › Kostenloses Storno bis zum Vortag des Seminars
- › Rechnung nach erfolgreichem Seminar

✓ Garantierter Termin und Veranstaltungsort

€ Preise zzgl. Mehrwertsteuer

3=2 Der dritte Mitarbeiter nimmt kostenlos teil

Weitere Buchungsmöglichkeiten

Firmenschulung	Schulung für Ihre Mitarbeiter mit individuellen Inhalten zum Wunschtermin im GFU-Schulungszentrum.
Inhouse-Schulung	Schulung für Ihre Mitarbeiter mit individuellen Inhalten zum Wunschtermin in Ihrem Hause.
Individualschulung	Schulung für eine Einzelperson mit individuellen Inhalten zum Wunschtermin, wahlweise in Ihrem Hause oder im GFU-Schulungszentrum.

Schulungs-Ziel

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

Examens-Garantie:

Bei Ihrer Teilnahme an unserem 3-tägigen ITIL Foundation Intensiv Seminar erhalten Sie unsere Examens-Garantie für das Bestehen Ihrer ITIL Foundation Prüfung. Sollten Sie wider Erwarten die ITIL Foundation Prüfung nicht bestehen, so ist Ihre erneute Foundation-Seminarteilnahme bis auf die Prüfungsgebühr kostenfrei.

Wer sollte teilnehmen

IT-Führungskräfte, IT-Leiter, IT-Manager, Service Manager, Prozessverantwortliche, Projekt Manager / -leiter, Berater mit Kenntnissen über IT Services und Business-Prozesse

Organisation

Teilnehmerzahl

min. 1, max. 12 Personen

Seminarzeiten

3 Tage, 1. Tag 10:00 - 17:00 Uhr, Folgetage 09:00 - 16:00 Uhr

Ort der Schulung

GFU-Schulungszentrum Köln oder bei Ihnen als Inhouse-Schulung

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

Enthaltene Leistungen

Im Preis enthalten:

- > Voll ausgestatteter Arbeitsplatz pro Teilnehmer
- > Fachbuch zum Seminar
- > Teilnahmezertifikat
- > Kostenloser persönlicher Parkplatz
- > Kostenloser Shuttle-Service
- > Frühstück, Snacks und Getränke ganztägig
- > Mittagessen im eigenen Restaurant, täglich 6 Menüs, auch vegetarisch

Haben Sie Fragen?

Gerne beraten wir Sie persönlich per [Mail](#) oder Telefon.

- > info@gfu.net
- > Infoline 0221 82 80 90

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

Der erste Seminartag beginnt um 10:00 Uhr. Das Seminar endet am dritten Tag gegen 16:00 Uhr. Bitte planen Sie am Abend des ersten und zweiten Seminartags entsprechende Zeit für die Nachbereitung des ersten Seminartags und die Bearbeitung einer Musterprüfung am Abend des zweiten Seminartags ein.

Im Anschluss an das Seminar findet am letzten Seminartag gegen 14:00 Uhr die einstündige ITIL Foundation Zertifizierungsprüfung statt. Diese aus 40 Fragen bestehende Multiple-Choice Prüfung gilt als bestanden, wenn mindestens 26 Fragen richtig beantwortet sind.

Die Prüfungsgebühr in Höhe von 215,00 EUR zzgl. MwSt. ist im Seminarpreis nicht enthalten und wird gesondert in Rechnung gestellt.

Bitte teilen Sie uns Ihren Prüfungswunsch auf dem Anmeldeformular mit.

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