

# ITIL® V3 Foundation und Zertifizierung (ITILFND)

In der aktualisierten Version 2011 des „de-facto-Standards“ ITIL® (IT Infrastructure Library®) als Leitfaden zur Optimierung von IT Organisationen wurde berücksichtigt, dass sich sowohl das Geschäft der Unternehmen als auch die IT selbst rasant weiterentwickeln. Das ITIL® Servicelebenszyklusmodell betrachtet nunmehr den gesamten Lebenszyklus von IT Services.

In dieser Grundlagenausbildung ITIL® Foundation wird ein Überblick über die verwendete Terminologie, die Prozesse und Funktionen sowie die im Framework beschriebenen Rollen vermittelt. Die Kursteilnehmer erhalten anhand der fünf ITIL®-Kernbücher Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operations sowie Continual Service Improvement einen umfassenden Einblick in das Grundprinzip des „Service Lifecycle“.

## Inhalte

### Überblick über den Service Lifecycle

#### Service Strategy

- Strategy Management for IT Services
- Demand Management
- Financial Management for IT Services
- Service Portfolio Management
- Business Relationship Management

#### Service Design





- Design Coordination
- Service Catalogue Management
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Information Security Management
- Supplier Management
- Service Level Management

#### Service Transition

- Transition Planning & Support
- Change Management
- Service Asset & Configuration Management
- Release & Deploy
- Service Validation & Test
- Evaluation
- Knowledge Management

#### Service Operations

## Inklusivleistungen

-  Kursunterlagen/Materialien
-  Getränke, Obst und Snacks
-  Mittagsverpflegung
-  Kostenfreier Parkplatz (Graz)
-  Wissensgarantie
-  Teilnahmezertifikat

## Haben Sie Fragen?

Graz: +43 316 422 966  
Wien: +43 1 934 9 934

- Event Management
- Incident Management
- Request Management
- Problem Management
- Access Management

### **Continual Service Improvement**

- The 7 Step Improvement Process
- Service Reporting
- Service Measures
- ROI for CSI

**Zusatzanmerkung:** Die Zertifizierungsprüfung ist ein Multiple-Choice Test, bestehend aus 40 Fragen, die binnen 60 Minuten beantwortet werden müssen. Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books), 26 von 40 Punkten (65%) müssen erreicht werden. Die Prüfung wird auf Wunsch im direkten Anschluss des Trainings bei uns vor Ort abgenommen.

## Zielgruppe

IT-Manager, IT-Koordinatoren, IT-Professionals, Mitarbeiter im Service-Desk/Management, IT-Dienstleister und Berater die einen umfassenden Einblick in das Grundprinzip des „Service Lifecycle“ erhalten wollen und sich professionell auf die ITIL® Foundation Prüfung vorbereiten möchten.

## Voraussetzungen

Grundlegende IT-Kenntnisse und Grundlagen des Prozessmanagements

## Zertifizierung

ITIL® Foundations Certificate, Version 2011 (zzgl. € 250,- Prüfungsgebühr)

## Preis p. P.

€ 990,- (zzgl. MwSt.)

## Dauer

3 Tage (09:00 - 17:00 Uhr)

ITIL®, IT Infrastructure Library® are Registered Trade Marks of Axelos Limited in the United Kingdom and other Countries. Offizielle ITIL® Zertifizierungs-Kurse werden in Kooperation mit einer AEO (Approved Examination Organisation) und Training Organisation, der makeit information systems GmbH, durchgeführt.