

3945 ITIL Foundations

in Kooperation mit der Firma makeit information systems GmbH

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 der Grundlagenausbildung ITIL® Foundation wird ein Überblick über die verwendete Terminologie, die Prozesse und Funktionen sowie die im Framework beschriebenen Rollen vermittelt. Die Teilnehmer 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“. Sie werden zudem auf die erfolgreiche Teilnahme an der Prüfung zum Erwerb des international anerkannten ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management vorbereitet.

Die Zielgruppe:

- IT-Manager
- IT-Leiter
- IT-Consultants
- IT-Spezialisten aller Support-Levels
- Service Desk Mitarbeiter
- Verantwortliche für die Gestaltung und Führung der IT-Infrastruktur

Die Voraussetzungen:

Grundlegende IT-Kenntnisse und Grundlagen Prozessmanagement.

Die 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



Kursbuchung und weitere Details unter **3945** im WIFI-Kundenportal:

www.wifi.at/ooe

3945 ITIL Foundations

in Kooperation mit der Firma makeit information systems GmbH

- Service Asset & Configuration Management
- Release & Deployment Management
- Service Validation & Testing
- Change Evaluation
- Knowledge Management

Service Operations

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

Continual Service Improvement

- The 7 Step Improvement Process

Der Trainer:

Firma makeit information systems GmbH

Ihr Kompetenznachweis:

ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management

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.

Kosten für die Zertifizierung „ITIL® Foundation“ im Kurspreis inkludiert (einmaliger Antritt). Kosten für die Zertifizierung 250,- Euro exkl. USt.

Weiterführende Trainings:

- 3710 IT-Projektmanagement für Administratoren
- 3780 IT-Security Professional Komplettausbildung
- 3947 Agile Scrum Foundation
- 3949 PRINCE 2 Foundation
- 3926 Geprüfter Datenschutzbeauftragter
- 3927 Lehrgang GRC – Governance, Riskmanagement und Compliance
- 3928 Service Level Agreements
- 3953 Ausbildung zum Internen IT-Auditor

Der Hinweis:

Dieser Kurs wird von makeit information systems GmbH durchgeführt, einem licensed ITIL® Affiliate. ITIL® is a Registered Trade Mark of AXELOS limited in the United Kingdom and other countries.



Kursbuchung und weitere Details unter **3945** im WIFI-Kundenportal:

www.wifi.at/ooe