

# ITIL 2011 Foundation intensiv Seminar mit Zertifizierungsprüfung

Stand 1.7.2016



## ITIL® - IT Infrastructure Library



ITIL® - die IT Infrastructure Library - ist eine Sammlung von Best Practices für die Planung, Überwachung und Steuerung von IT Services. ITIL® beschreibt, was

getan werden muss, um die Leistungsfähigkeit des IT Service Providers, sprich der IT Abteilung, aufrechtzuerhalten und zu steigern.

Im Jahr 2009 wurden weltweit 372.390 ITIL 2011 Foundation Tests abgelegt. Zählt man die V2 Foundation und die V3 Foundation Bridge noch dazu waren es 510.970.

Das zeigt: ITIL Foundation ist eine der wesentlichen Grundlagen-Zertifizierungen für IT Professionals.

Die Feststellung, dass Unternehmen und die öffentliche Verwaltung heute in hohem Maß von der Verfügbarkeit von Informationssystemen abhängig sind, hat Ende der achtziger Jahre zur Konzeption und Entwicklung von ITIL® geführt. Initiator war die CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency), eine IT Dienstleistungsorganisation der britischen Regierung.

Die Anforderungen der untersuchten Unternehmen und Organisationen glichen sich, ungeachtet, ob es sich um die öffentliche Hand oder die Privatwirtschaft handelte, ob groß oder klein, ob zentralisiert oder dezentralisiert. Kosten mussten reduziert und die Qualität der IT Dienstleistungen musste verbessert werden.

Als das ITIL® -Projekt begonnen wurde, gab es keine umfassende Grundlage für die wirtschaftliche und zweckmäßige Erbringung von IT Services. Heute sind die anerkannten Verfahrensweisen des IT Servicemanagement in ITIL® dokumentiert. Zur Erarbeitung dieser Best Practices sicherte sich die CCTA die Zusammenarbeit von Experten, Beratern und erfahrenen Profis. ITIL® ist bis heute die einzige umfassende, nicht-proprietäre und öffentlich zugängliche Verfahrensbibliothek in diesem Bereich. Das macht sie zu einer wertvollen Handlungsanleitung für alle IT Professionals.

## ITIL 2011 Foundation

### Zielgruppe

Personen, die im Service Management tätig sind, Support Manager, IT-Manager, IT-Leiter, IT-Berater und alle, die ITIL® kennen lernen und anwenden wollen. Personen, die ein Basisverständnis des ITIL® Frameworks benötigen und wissen wollen, wie dies zur Verbesserung der Services und Service Management Qualität in einer Organisation eingesetzt werden kann und IT Fachspezialisten in einer Organisation, die ITIL adaptiert hat und nun ein kontinuierliches Verbesserungsprogramm initiieren möchte.

## Voraussetzungen

Keine, Kenntnisse in der Prozessgestaltung sind hilfreich aber nicht Voraussetzung

## Übersicht

Mit dem ITIL 2011 Foundation Zertifikat in IT Service Management wird ausgewiesen, dass der Kandidat das notwendige Wissen bezüglich der ITIL Terminologie, der Strukturen, der Grundkonzepte und damit die Kernprinzipien des Service Managements gewonnen hat.

## Ziel

Mit dem erfolgreichen Abschluss des ITIL 2011 Foundation Trainings haben die Kandidaten das Wissen sich in der ITIL Terminologie, den Strukturen, den Grundkonzepten und damit den Kernprinzipien des Service Managements zurecht zu finden.

## Seminarinhalte

Dieses Seminar ist ein Einführungskurs in die Thematik ITIL® Service Management. Im Verlauf des Kurses werden alle wichtigen Grundlagen von ITIL® Service Management sowie die prüfungsrelevanten Begriffe und Inhalte vermittelt.

- Der Service Lifecycle und die ITIL®-Prinzipien
- Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation; Continual Service Improvement
- Generisches Konzept und Definitionen: Utility + Warranty, Resources + Capabilities, Service Portfolio + Catalogue
- Service Strategy: Strategie Generierung, Service Portfolio Management, Demand Management, Financial Management, Business Relationship Management, Strategy Management for IT Services
- Service Design: Service Level Management, Service Catalogue Management, Availability Management, Information Security Management, Supplier Management, Capacity Management, IT Service Continuity Management, Design Coordination
- Service Transition: Change Management, Service Asset + Configuration Management, Release + Deployment Management, Knowledge Management, Transition Planning + Support, Service Validation + Testing, Change Evaluation
- Service Operation: Incident Management, Event Management, Request Fulfilment, Problem Management, Access Management
- Continual Service Improvement: 7 Step Improvement Process

- Funktionen:  
Service Desk, Technical Management, Application Management, IT Operations Management (IT Operations Control + Facilities Management)
- Technologie und Architektur

#### Inhaltlicher Ablauf:

1. Tag: Beginn 10:00 bis ca. 18:00.

- Einführung
- Grundlagen des IT Service Management
- Service Strategie
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation

2. Tag: Beginn 9:00 bis ca. 17:00

- Wiederholung
- CSI
- Musterprüfung
- Auswertung mit Wiederholung
- Musterprüfung
- Auswertung
- Ca. 16:00 Prüfung

#### Dauer, Termine

Klassenraumtraining 2 Tage:

Erster Tag 13.10.2016

Zweiter Tag 14.10.2016

#### Trainer:



Rolf-Dieter Härter:  
ITIL Expert, ISO20000 Manager/Consultant und ISO20000 Auditor  
ISO27001 Professional und ISO27001 Auditor.



Ulla Ohaus:  
IT Solution Architect und ITIL Expert,  
Spezialist in IT-Service management,  
Security Management und Datenschutz.

#### Kosten:

Kursgebühr	395,-
Seminarunterlagen (Kopien der Präsentation und weitere hilfreiche Dokumente)	20,-
Prüfungsgebühren	220,-
Nebenkosten (Seminargetränke, Kaffee, drei Gänge Menü Mittagessen am 1. Tag und am 2. Tag. Drei Gänge Menü Abendessen am 1. Tag).	130,-

**Summe (zzgl. ges. Mwst.):** -----  
765,-

#### Seminar Ort:

[Hotel Alte Mühle](#)

Im Gänzbrunnen

75305 Neuenbürg

Telefon: 07082 92400

Übernachtung direkt beim Hotel buchen und direkt bezahlen.

#### Literaturhinweis zur Seminarbegleitung und Prüfungsvorbereitung:

1. [ITIL® Lifecycle Approach Based on ITIL® V3 Suite \(German Version\): 5 Management Guides \[Taschenbuch\]](#)  
ISBN: 978 90 8753 149 2, 978 90 8753 159 1, 978 90 8753 144 7, 978 90 8753 164 5, 978 90 8753 154 6
2. [Itil® 2011 Edition – Das Taschenbuch](#)  
Verlag: Van Haren Publishing (27. Juli 2012)  
ISBN-13: 978-9087537050
3. Original ITIL Bücher: [ITIL Lifecycle Suite/Collection Manuals \(German Version\)](#).  
Verlag: The Stationery Office Ltd;  
Auflage: new edition, Ausgabe 2011. (27. März 2013), Sprache: Deutsch  
ISBN-13: 978-0113314072

#### Kontakt Daten:

Keyldo GmbH  
Talblickstraße 63  
75305 Neuenbürg  
Tel: 07082-20172  
Fax: 07082-20173

info@keyldo.de  
http://www.keyldo.de  
Amtsgericht Mannheim  
HRB: 708721  
UstID: DE296684712