

# ITIL 2011 Foundation

## Intensivseminar mit Zertifizierungsprüfung

V 1.1 (2016-09-22)



### 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. 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.

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-Servicemanagements 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 erworben 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 ITIL-Service-Management. Im Verlauf des Kurses werden alle wichtigen Grundlagen sowie die prüfungsrelevanten Begriffe und Inhalte vermittelt.

- Der Service-Lifecycle und die ITIL®-Prinzipien
- Service-Strategie, Service-Design, Service-Transition, Service-Operation; Continual Service Improvement
- Generisches Konzept und Definitionen: Utility + Warranty, Resources + Capabilities, Service Portfolio + Catalogue
- Service-Strategie: Strategiegenerierung, 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 Fulfillment, 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 06.10.2016

Zweiter Tag 07.10.2016

#### 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 (in Euro):

Kursgebühr 575,-  
Seminarunterlagen (Kopien der Präsentation und weitere hilfreiche Dokumente) 20,-

**Summe Kurs 595,-**

**Prüfungsgebühren** (nicht in der Kursgebühr enthalten) 220,-

**Nebenkosten** wie Seminar Getränke, Kaffee, Drei-Gänge-Menü-Mittagessen am 1. Tag und am 2. Tag. Drei-Gänge-Menü-Abendessen am 1. Tag (nicht in der Kursgebühr enthalten) 130,-

Alle Preise zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer

#### Seminarort:

Hotel Alte Mühle  
Im Gänzbrunnen  
75305 Neuenbürg  
Telefon: 07082 - 92400

Bitte die Übernachtung direkt beim Hotel buchen und bezahlen.

#### Literaturhinweise:

1. *ITIL® Lifecycle Approach Based on ITIL® V3 Suite (German Version): 5 Management Guides*  
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:

Keyldo GmbH	<a href="mailto:info@keyldo.de">info@keyldo.de</a>
Talblickstraße 63	<a href="http://www.keyldo.de">www.keyldo.de</a>
75305 Neuenbürg	Amtsgericht Mannheim
Tel: 07082 - 20172	HRB: 708721
Fax: 07082 - 20173	UstID: DE296684712