

## ITIL® V3 Foundation Certification

Das dreitägige ITIL® -Foundation Seminar bildet den Einstieg in das Thema IT Service Management und ITIL®. Es entspricht in Inhalt und Aufbau den Vorgaben der APMG und vermittelt alle Inhalte des offiziellen Syllabus (Lehrplan) der APMG.

### Inhalte & Lernziele

**Das ITIL®v3 Foundation Seminar vermittelt Ihnen Kenntnisse und Verständnis zu folgenden Themen:**

- Service Management in der Praxis
- Der Service Lifecycle
- Kernprinzipien und Modelle von ITIL®
- Generische Konzepte
- Ausgewählte Prozesse, Rollen, Funktionen
- Technologie und Architektur
- Das ITIL®Qualifikations-Schema

**Im Anschluss an das Seminar:**

- Kennen Sie die generischen Konzepte und Definitionen wie Utility&Warranty, Service Assets, Capabilities& Resources.
- Kennen Sie die Phasen des Service Lifecycle(Strategie, Design, Transition, Operationsund CSI) und deren Nutzen und die Vorteile der Anwendung von der Good-Practice Empfehlungen von ITIL®.
- Kennen Sie die Prozesse der einzelnen LifecyclePhasen und deren Zusammenspiel.
- Kennen Sie die Funktionen Service Desk, Technical Management, ApplicationManagement und IT OperationsManagement.

### Zielgruppe

- Personen, die ein Grundverständnis über das ITIL® Rahmenwerk erlangen wollen und Hinweise, wie dies bei der Verbesserung der Qualität in einer IT Service Management Organisation helfen kann.
- IT-Experten, die über das ITIL® Rahmenwerk und die Möglichkeiten zur Serviceverbesserung informiert werden wollen, weil deren Organisationen ITIL® bereits einsetzen.
- Darüber hinaus ist der Kurs ebenfalls geeignet für IT Professionals, Business Manager und Geschäftsprozesseigner.

### Vorkenntnisse

Es werden keine Vorkenntnisse erwartet.



## Begleitmaterial

Jeder Teilnehmer erhält neben den Schulungsunterlagen von OpenAdvice jeweils einmal das itSMF Taschenbuch „IT Service Management V3“.

## Trainer

Alle unsere Trainer sind zertifizierte ITIL®-Experten. Sie verfügen über mehrjährige Praxiserfahrung in der Anwendung und Implementierung von ITIL® und können somit Theorie und Praxis spannend miteinander kombinieren.

## Prüfungsdetails

Die Prüfung beginnt am dritten Tag um 15.30 Uhr. Bei der Prüfung handelt es sich um einen Multiple-Choice-Test (60min.) Das Bestehen der Prüfung führt zum Erlangen des offiziellen Zertifikat ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management. Das Seminar und die Prüfung sind in Deutsch.

## Seminardauer

Das ITIL® V3 Foundation Seminar hat eine Dauer von drei Tagen.

## Preisdetails

- Seminarpreis: EUR 890,- zzgl. MwSt.
- Prüfungsgebühr: EUR 165,- zzgl. MwSt.

## Sonstiges

ITIL® is a Registered Trade Mark, and a Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce, and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office, and is used here by ITSM Partner GmbH under licence from and with the permission of OGC. ITSM Partner GmbH is accredited by EXIN to deliver ITIL® trainings. OpenAdvice acts as a reseller for these trainings. OpenAdvice trainers are officially accredited by EXIN.

## Kontakt

Haben Sie Fragen zum ITIL®-Training? Wir beantworten sie Ihnen gerne, rufen Sie uns einfach an  
Tel: + 49 (0) 6104 / 4083-20. Wir freuen uns auf Sie!

