

ITIL® Basis Training

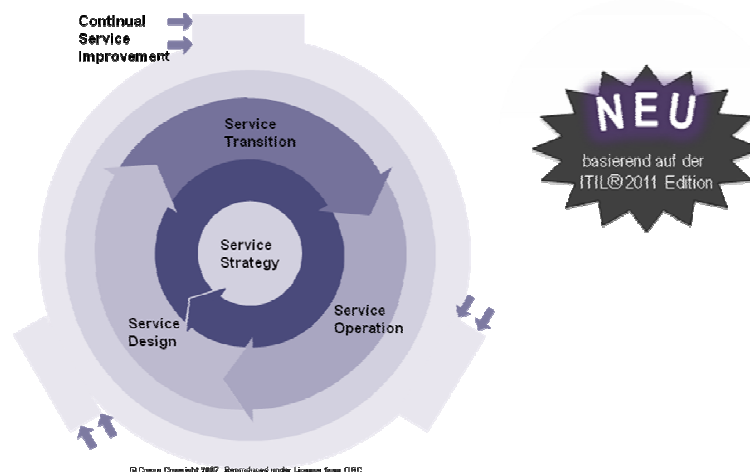
>> ITIL® Foundation / basierend auf der 2011 Edition<<

„Nichts ist so beständig wie der Wandel“ erkannte schon der griechische Dichter Heraklit 400 Jahre v. Chr. und beschreibt damit treffend die Situation vieler Mitarbeiter in der IT.

Vier Jahre nach der offiziellen Einführung der ITIL V3 erscheint nun eine überarbeitete und verbesserte Version der ITIL® Core Literatur „ITIL 2011 Edition“.

Mit dem Update der Bücher hat die APMG gleichfalls die ITIL® Zertifizierungen überarbeitet.

Alle ITIL® akkreditierten Trainingsorganisationen (ATO by APMG) können im Rahmen der Überarbeitungen ihr Schulungsangebote anpassen.



Zum Kurs:

In dieser Ausbildung erlangen die Teilnehmer das neueste theoretische Grundwissen, um die ITIL® Foundation Edition 2011 Prüfung erfolgreich zu bestehen.

Es wird auf die Prozesse und die Terminologien des ITIL® Frameworks nach 2011 in den Bereichen Service Management als Methode (Service Management as a practice), Service Strategie, Service Design, Service Transition, Service Operations und den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (Continual Service Improvement) eingegangen.

Zusätzlich werden den Teilnehmern die wesentlichen Änderungen zur vorherigen ITIL® Version aufgezeigt. Im Rahmen dieser Betrachtung wird ebenso das Zusammenspiel der Prozesse, Rollen und Verfahren sowie der Service Lifecycle erläutert.

Den Teilnehmern wird ein Bewusstsein für die Notwendigkeit eines systematischen Vorgehens im Bereich IT Service Management vermittelt. (Grundlage bildet dabei eine prozessorientierte Herangehensweise an die Betriebsorganisation.) Das alles vermittelt dem Teilnehmer eine gute Wissensbasis über die ITIL® Struktur, die Terminologie, die Schlüsselbegriffe und die Grundprinzipien, um in einer Service Management Organisation agieren zu können.

Lerninhalte

- *Grundprinzipien des Service Managements*

Die Teilnehmer verstehen den Aufbau des Service Lifecycle und wie die einzelnen Phasen miteinander interagieren. Die Begriffe „Service“ und „Service Management“ werden definiert, sowie die verschiedenen Service Arten und Provider Typen zur Erbringung von werthaltigen Services.

- *Konzepte der Lifecycle Module*

Es werden die zugrunde liegenden Prinzipien der einzelnen Lifecycle Module erläutert und wie diese Informationen austauschen.

- *Schlüsselbegriffe und ITIL® V3 Modelle*

Die Teilnehmer lernen die wichtigsten Schlüsselbegriffe der ITILV3 2011 Terminologie und können diese erfolgreich in der Praxis anwenden.

- *Ausgewählte Prozesse und Funktionen*

Die wichtigsten Prozesse innerhalb des Service Lifecycle werden vorgestellt und ausführlich erläutert. Schnittstellen zu anderen Prozessen werden diskutiert. Neue Prozesse der Edition 2011 sowie Änderungen an schon bestehenden Prozessen sind hervorgehoben und werden detailliert dargestellt.

- *Ausgewählte Rollenbeschreibungen*

Die wichtigsten Rollen des ITIL Rollenkonzepts werden vorgestellt sowie Anforderungen und Kompetenzen an IT Mitarbeiter erläutert.

- *Technologie und Architektur*

Für alle Phasen des Lifecycle werden Vorschläge zum Einsatz von Technologie gemacht. Verschiedene IT Architekturen werden dabei ebenso betrachtet wie der sinnvolle Einsatz verschiedener ITIL Modelle.

- *Das ITIL Qualifizierungsmodell*

Die Teilnehmer bekommen einen Überblick über die Möglichkeiten sich über die ITIL Foundation Zertifizierung hinaus weiter zu qualifizieren.

- *Risiken und Herausforderungen in der Praxis*

Das Training bietet ausreichend Zeit die Risiken und Herausforderungen zu diskutieren, die serviceorientierte Organisationen mit ITIL Prozessen haben können.

- *Plan, Do, Check, Act Modell*

Die Teilnehmer lernen den Einsatz kontinuierlicher Verbesserungsmethoden sowie den Unterschied zwischen Key Performance Indikatoren (KPIs) und Kritischen Erfolgsfaktoren (KEF).

Ziel des Kurses

Ziel der Ausbildung ist es, eine gute und aktuelle Wissensbasis über die ITIL® Edition 2011 Struktur, die Terminologie, die Schlüsselbegriffe und die Grundprinzipien zu erlangen, um in einer Service Management Organisation agieren zu können, sowie theoretisch gut auf die optionale Prüfung vorbereitet zu sein.

Mehrwert für den Teilnehmer

Mit diesem Training erhalten die Teilnehmer die aktuellste Qualifizierung auf dem Gebiet IT Service Management und damit die Grundlage für die weitere Karriereplanung.

Zielgruppe

IT-Leiter, IT-Führungskräfte, Service Manager, Projektleiter, interne Berater, die ITIL® als Entscheidungsgrundlage für die Prozessoptimierung in der Organisation benötigen.

Operative Mitarbeiter, IT-Entwickler, Change Manager, Transition Manager, Quality Manager, die an der Verbesserung und Optimierung von IT-Services arbeiten und mit ITIL® die Grundlage schaffen für eine erfolgreiche Kommunikation und Zusammenarbeit über Organisationsgrenzen hinweg.

Externe Consultant, Berater, die ihre Marktposition und Wettbewerbsfähigkeit steigern wollen.

Key Account Manager, IT Vertriebsmitarbeiter, die damit die Grundlage schaffen „IT-Deutsch“ in „Kunden-Deutsch“ zu transformieren.

Voraussetzung zum Kurs

keine

Kursprache

Deutsch; mit deutschen Schulungsunterlagen
Englisch auf Anfrage.

Teilnehmeranzahl

mind. 3 max. 16

Seminardauer

3 Tage; 9-17 Uhr

Voraussetzung für die Zulassung zum Examen

Der Teilnehmer muss einen Kurs bei einem akkreditierten Schulungsunternehmen (ATO) nachweislich besucht haben.

Zur Zertifizierung – derzeit nur in ENGLISCH

Die exagon GmbH ist ein APMG-akkreditiertes Schulungsunternehmen (ATO) und somit befähigt, im Namen der APMG die Prüfung durchzuführen und abzulegen. Hierzu stellt der Kunde der exagon mind. 10 Werkzeuge vor Maßnahmenstart Vor- und Zunamen zur Verfügung. Diese Daten müssen an die APMG UK weiter geleitet. Das international anerkannte Zertifikat der APM Group UK "ITIL® Foundation" kann im direkten Anschluss an die Schulung erworben werden.

Die Prüfung dauert 60 Minuten und besteht aus 40 Multiple Choice Fragen. Die maximale Punktzahl beträgt 40; bestanden hat, wer mind. 26 Punkte (65%) erreicht hat.

Bei folgenden Buchversänden können die Bücher erworben werden

- van Haren - <http://www.vanharen.net/>
- Amazon - www.amazon.de
- APMG Bookshop - <http://www.apmg-businessbooks.com/>
- TSO Online Bookshop - <http://www.tsoshop.co.uk/bookstore.asp>

Trainerskills

Alle exagon Trainer für diesen Kurs sind:

- ITIL® Expert
- ITIL® v2 Service Manager
- Akkreditiert von der APMG-UK
(Lizenziert ohne Einschränkungen der Kategorie A - APMG-UK Assessment)

Unsere Trainer haben langjährige Berufserfahrung in IT Service Management im Rahmen von Implementierungs- und Veränderungsprojekten sowie Organisationsberatung. Sie können bei der Vermittlung der ITIL® Theorie jederzeit auf eine Vielzahl von praktischen Erfahrungen zurückgreifen.

ITIL® und IT Infrastructure Library® sind eingetragene Warenzeichen des Office of Government Commerce in Großbritannien und anderen Ländern. Das Swirl Logo™ ist ein Warenzeichen von Office of Government Commerce.

Faxanmeldung: +49 (0)2273-9833.11

Seminarkosten

ITIL® Foundation Kurs; 2011 Edition **890,00 Euro**
 ITIL® v3 Foundation Prüfung, 2011 Edition **165,00 Euro**

Alle Preise zzgl. der z.Zt. gesetzl. MwSt.

Die genannten Preise gelten pro Teilnehmer.

Der Kurspreis beinhaltet Schulungsunterlagen, Getränke und Verpflegung während der Veranstaltung. Der Teilnahmebetrag ist **sofort** nach Erhalt der Rechnung fällig.

Stornierungsfristen: 15 Tage vor Beginn der Schulung kostenlos, 14 Tage 50% und 3 Tage 100%. Im Falle einer Krankmeldung können Sie einen neuen Termin wählen.

.....
Teilnehmername

.....
Seminartermin

.....
Seminarort

.....
Datum/Ort

.....
Unterschrift / Firmenstempel

Seminarsupport

eMail: schulungen@exagon.de

Telefon: +49 (0)2273-9833.0

**Weitere Schulungen und Termine
 finden Sie unter www.exagon.de.**

Rechnungsanschrift	
*Firma	
*USTID Nr	
*Abteilung	
Kst./Bestellnr.	
*Name/Vorname	
*Position	
*Straße	
*Plz/Ort	
*Land	
*Telefon	
*E-Mail	
*Ich stimme den AGB's zu! <input type="checkbox"/>	

Bitte füllen Sie die Pflichtfelder leserlich und in Druckbuchstaben aus, um den Bestellvorgang nicht zu blockieren!

ITIL® und IT Infrastructure Library® sind eingetragene Warenzeichen des Office of Government Commerce in Großbritannien und anderen Ländern. Das Swirl Logo™ ist ein Warenzeichen von Office of Government Commerce.