>> ITIL Foundation v3

Grundlagen

EGOS! the education company

Durch die Einführung und Optimierung von strukturierten IT Prozessen können wesentliche Innovations- und Einsparungspotentiale erschlossen werden. Die IT Infrastructure Library (ITIL), ein international anerkannter de-facto Standard für professionelles IT Service Management ermöglicht zielgerichtetes, geschäftsprozessorientiertes, benutzerfreundliches und kostenoptimiertes Management von IT Services.

Ihr Nutzen

Das Seminar ist der Einstieg in die Thematik Service Management und ITIL. Das Seminar unterstützt die Integration von Mitarbeitern in ITIL geführten Organisationen, fördert das Verständnis für ITIL Prozesse und das Erkennen des Nutzens von ITIL und den Zusammenhängen zur täglichen Arbeit. Das Seminar bietet die Vorbereitung auf das offizielle ITIL-Foundation-Zertifikat.

Preis pro Teilnehmer

EUR 0,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

Seminardauer

3 Tag(e)/Day(s)

Voraussetzungen

Erfahrung als IT Mitarbeiter

Hinweise

Dieses Seminar dient zur Vorbereitung auf die ITIL Foundation Zertifizierung (v3 EX0-101) nach EXIN.

Version: v3

Seminarinhalte

1. Tag
* Der Wert von Service-Management
- Prozess und Qualitäts-Management
- Historie von ITILv3

* Der Service Lifecycle
- Der Grundgedanke
- ITIL als generisches Modell
- Vom Organigramm zur Prozessorientierung

* Generelle Konzepte
- Grundlegende Definitionen
- Utility, Warranty, Service Assets etc.
- Die fünf Kernbücher im Überblick

* Service Strategy-Prozesse
- Strategiebildung
- Service Portfolio Management
- Demand Management
- Financial Management

* Service Design
- Service Level Management
- Service Catalogue Management
- Availability Management
- Information Security Management
- Supplier Management
- Capacity Management
- IT Service Continunity Management

2. Tag
* Service Transition
- Change Management
- Service Asset and Configuration Management
- Release and Deployment Management

* Service Operation
- Incident Management

3. Tag

* Service Operation
- Event Management
- Request Fulfilment
-Problem Management
- Access Management

* Continual Service Improvement
- 7 Step Improvement Process
- Nachhaltige Verbesserungen

* Seminarabschluss
* Prüfungsvorbereitung und Durchführung des Examens

Besondere Methoden:

- Vortrag und Erklärung der Prozesse
- Lernen der ITIL Vokabeln
- Einsatz von einfachen Simulationen
- Planspiel mit softwaregestützter CMDB
- Eigenständiges Arbeiten und Erkennen des Nutzens durch die Teilnehmer

© 2025 EGOS! The Education Company, Alle Rechte vorbehalten.

EGOS! PDF MVC Content Application Framework v9.2507.17.1. ©2025 EGOS! The Education Company, Alle Rechte vorbehalten. Created on 02.08.2025 02:38:15. ID20343. ITIL Foundation v3 Grundlagen