

Vorbereitungsprogramm zur ITIL-Foundation-Zertifizierung



International anerkannter Nachweis der IT-Qualifikation einer Person

KURSBEZEICHNUNG	DATUM	DAUER	ORT
Ausbildung ITIL-Foundation-Zertifizierung	nach Vereinbarung	2 Tage	nach Vereinbarung

Die Information Technology Infrastructure Library (ITIL) ist eine allgemein anerkannte Grundlage und der de-facto-Standard für die Ausübung des IT-Geschäfts. In der aktuellen Version 3 (ITIL V3) orientieren sich die Inhalte des Rahmenwerks am Lebenszyklus des Services: Strategie (Strategy), Entwurf (Design), Betriebsüberleitung (Transition), Betrieb (Operation) und Verbesserung (Continual Improvement).

Der Nachweis der IT-Qualifikation gewinnt zunehmend an Bedeutung. Im Rahmen einer ITIL-Foundation-Zertifizierung bestätigt die neutrale TÜV, dass eine Person für bestimmte Aufgaben die notwendige IT-Kompetenz besitzt.

Zweck - Nutzen

International anerkannter IT-Ausbildungs- und IT-Erfahrungsnachweis:

- Qualitätssicherung für IT-Abteilungen
- Steigerung der persönlichen Qualifikationen und somit des Marktwerts
- Absicherung von Wettbewerbsvorteilen
- Marketingnutzen für Unternehmen (ISO 20000)

Seminarziel

Ziel ist eine gezielte Vorbereitung auf die ITIL-Foundation Zertifizierung und Vermittlung und Anwendung von IT-Wissen. Dabei wird u.a. auch die Prüfungssituation simuliert.

Anwender - Zielgruppe

Das Vorbereitungsprogramm richtet sich an Jung-Akademiker/innen und IT-Interessierte, die Ihre Fähigkeit im IT-Betrieb vertiefen und verbessern möchten:

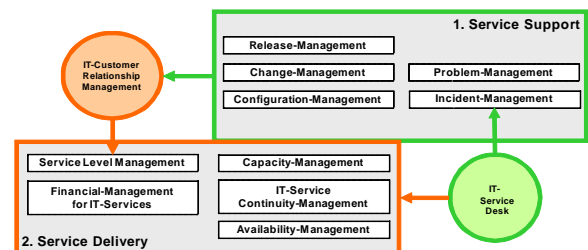
- IT-Manager
- IT-Experten (Admins, Security, Support, ...)
- IT-Koordinatoren, Fachbetreuer
- evtl. Linienmanagement

Methode – Didaktik

Konkrete Fachinputs (Theorie) wechseln sich mit praktischen Erfahrungsberichten & spannenden Übungen sowie Rollenspielen ab.

Inhalt

Die Struktur des Programms ist modular aufgebaut und orientiert sich an ITIL.



1. Einführung: Übersicht über ITIL

2. Service Support

Stabilisierung von IT-Services.

- Service Desk
- Incident Management (Störfälle)
- Problem Management
- Change Management
- Release management
- Configuration Management

3. Service Delivery

Services zur Unterstützung der Geschäftsaufgaben.

- Service Level Management
- Capacity Management
- Availability-Management
- IT-Service Continuity-Management
- Financial Management

Voraussetzungen

- Englischkenntnisse (Fachliteratur)
- IT-Grundverständnis