

# ITIL® Foundation

## Einleitung

Die ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) gilt als das Standardwerk für IT Service Management. Sie wurde 2007 umfassend überarbeitet und steht jetzt in der Version 3 zur Verfügung.

Die Library teilt sich in 5 Bücher auf, welche sich um den Lifecycle des Services herum gruppieren und beschreibt die Managementprozesse für ein erfolgreiches IT-Management.

## Trainingsinhalte

Das Foundation Training vermittelt die Grundlagen der ITIL®.

- IT Service Management als Methode und Tätigkeit.
- Einführung in den Service Lifecycle.
- Grundprinzipien, Konzepte und Modelle von ITIL®.
- Vertiefung ausgewählter Prozesse und Rollen aus den fünf Kernpublikationen.
- Prüfungsvorbereitung.

Im Anschluss an das Training wird die Zertifizierung 'ITIL® V3 Foundation Certificate in IT Service Management' durchgeführt.

## Lernziele

- Das Grundkonzept von IT Service Management als „Good Practices“ zu beschreiben.
- Die einzelnen Phasen im Service Lifecycle in einem Gesamtüberblick zu beschreiben.
- Die Prozesse und Funktionen sowie deren Beitrag zum IT Servicemanagement zu benennen.
- Prozessziele, Leistungsindikatoren, kritische Erfolgsfaktoren, Rollen und Funktionen zu erklären.
- Die ITIL® Terminologie zu verstehen.
- Die Kenntnisse im ITIL® V3 Foundation Certificate nachzuweisen.

## Zielgruppe

Das Training richtet sich an alle Mitarbeiter und Manager, die im Service Management arbeiten oder sich damit beschäftigen.

## Voraussetzungen

Es werden keine speziellen Voraussetzungen oder Kenntnisse benötigt. Erfahrungen im Service Management Umfeld sind von Vorteil.

## Trainingsdokumentation

Zu dem Training erhalten Sie folgende Unterlagen:

- Umfangreiche Trainingsunterlagen

## Dauer

3 Tage, jeweils von 9:00h bis ca. 17:00h. Am Nachmittag des 3. Tages wird das einstündige ITIL® Foundation Examen abgelegt.

15. April 2015	Trainingsbeschreibung ITIL® Foundation	Status: Final Release: v1.03
----------------	---	---------------------------------

## Was erwartet Sie

- 3 Tage Training durch einen erfahrenen und ausgebildeten Trainer.
- Kein Beamer-Frontaltraining, sondern ein Training mit Workshop-Charakter.
- Viele Diskussionen und eine lebendige Vermittlung des Lernstoffes.
- Trainingsunterlagen wie oben beschrieben.
- Exklusive und inspirierende Trainingsumgebung.

## ITIL® Examen

Am letzten Trainingstag wird nachmittags das ITIL® Foundation Examen durchgeführt. Die Teilnahme ist freiwillig.

Das Examen besteht aus 40 Multiple Choice Fragen und dauert 60 Minuten. Bei 26 und mehr richtigen Antworten ist das Examen bestanden. Das Examen wird von der APMG gestellt.

Die allgemeinen Prüfungsbedingungen für Examensteilnehmer finden Sie hier:

<http://www.apmg-international.com/en/legal-policies/terms-conditions.aspx>

Die APMG ist weltweiter Lizenzhalter und Zertifizierer u. a. für Change Management, PRINCE2® und ITIL®.

## Trainingspreis

Für ein Inhouse Trainings unterbreiten wir Ihnen gerne ein individuelles Angebot. Bitte kontaktieren Sie uns.

## Termine und Anmeldung, Storno

Die Inhouse Trainings führen wir gerne nach persönlicher Absprache für Sie durch. Bitte kontaktieren Sie uns.

Für alle unsere Trainings gelten unsere AGB. In diesen sind unter anderem auch die Stornobedingungen aufgeführt. Mit der Anmeldung werden die AGB von Blue Change Solutions akzeptiert. Die AGB können auf [www.bluechange.de](http://www.bluechange.de) eingesehen und ausgedruckt werden.

## Lizenzinformationen

Das Training wird mit der Lizenzierung der PRATHO GmbH Holzkirchen durchgeführt. Die PRATHO ist von der EXIN als Trainingsunternehmen akkreditiert.

Die APMG ist Lizenzhalter und Lizenzierer für PRINCE2® und viele weitere Management Frameworks wie z. B. Change Management oder PRINCE2®. Details können auf der APMG Homepage ([www.apmg-international.com](http://www.apmg-international.com)) nachgelesen werden.

PRINCE2® is a registered trade mark of AXELOS Limited.

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited.

15. April 2015	Trainingsbeschreibung ITIL® Foundation	Status: Final Release: v1.03
----------------	---	---------------------------------