



# ITIL® Foundation Seminar (Überblick)

ITIL® befasst sich mit den Schwerpunkten, die für den Aufbau einer IT-Organisation notwendig sind. Ebenso werden Antworten auf die Fragen gegeben, warum eine solche Struktur notwendig ist und wie diese am besten umgesetzt werden kann.

Mit einer Ordnungsstruktur, die sich am Lebenszyklus der IT Services orientiert, werden die Best Practices von ITIL® leichter realisierbar. Aufgezeigt werden zudem zahlreiche Möglichkeiten zur Vervollständigung der Ablauf- und der Aufbauorganisation. Damit wird ITIL® den Ansprüchen einer zeitgemäßen IT-Organisation gerecht und trägt dazu bei, Entscheidungen und Aussagen zum Nutzen für das Kerngeschäft zu treffen.

In Zeiten, in denen Ressourcen immer knapper werden, ist es zwingend erforderlich, die bestehenden Mittel möglichst effizient einzusetzen, zu überwachen und bei Bedarf steuernd einzugreifen. Wesentliche Aspekte dabei sind die Kundenorientierung sowie die Qualität der Services.

Wir vermitteln das ITIL®-Wissen auf Basis des Curriculums der APM Group und gewährleisten damit, dass die o.g. Aspekte als zentrale Ausbildungsthemen behandelt werden. Der kritische Erfolgsfaktor bleiben die Mitarbeiter, ihre Qualifikation und Motivation. Aber auch dazu bieten unser Schulungskonzept und unsere erfahrenen Trainer Lösungsansätze. Zudem führt ein klares Verständnis des IT Service Lifecycle zu einer reibungslosen Zusammenarbeit und zu einer gemeinsamen Orientierung am Nutzen für den Kunden.

Wir vermitteln in diesem Foundation Seminar das ITIL®-Grundlagenwissen. Der Kurs ist insbesondere geeignet, um die ITIL®-Methode und eine einheitliche Terminologie im Unternehmen zu verbreiten.

## Lernziele

- Kenntnisse der ITIL®-Prinzipien, -Prozesse und -Themen
- Beherrschen der Fachtermini
- Erkennen, dass ITIL® die tägliche Arbeit effizienter und effektiver gestaltet

## Voraussetzungen

- Keine

## Inhalte

- Einführung in das Service Management
- Einführung in die ITIL®-Prinzipien, Grundbegriffe, Konzepte und Prozesse

### Service Strategie

- Financial Management
- Service Portfolio Management
- Demand Management
- Risiko Management
- Business Relationship Management

### Service Design

- Service Katalog Management
- Service Level Management
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Information Security Management
- Supplier Management
- Sourcing Strategien

### Service Transition

- Change Management
- Service Asset & Configuration Management
- Release & Deployment Management
- Knowledge Management
- Kulturelle Veränderung

### Service Operation

- IT Operations Control
- Facility Management

### Continual Service Improvement

- Lösungsansatz
- Deming Cycle
- Geschäftsnutzen
- 7 Schritte zur Verbesserung
- RACI Modell

- Zwischendurch Musterprüfungen

- Abschluss mit der Foundation Prüfung (1 Std. Multiple Choice)

**Dauer:** 3 Tage

**Hinweise:** Alle Kursunterlagen sowie die Prüfungen sind in deutscher Sprache verfügbar.