



ITIL V3 Foundation Training

Ziele

Die Teilnehmer

- erhalten ein grundsätzliches Verständnis für IT-Service-Management gemäß ITIL V3
- lernen Details über die Standard-Prozesse aus den 5 ITIL Büchern:
 - Service Strategy
 - § Demand Management
 - § Portfolio Management
 - § Financial Management
 - Service Design
 - § Service Level Management
 - § Supplier Management
 - § Service Catalogue Management
 - § Availability Management
 - § Capacity Management
 - § IT-Continuity Management
 - § IT-Security Management
 - Service Transition
 - § Change Management
 - § Release and Deployment Management
 - § Service Asset und Configuration Management
 - § Knowledge Management
 - Service Operation
 - § Event Management
 - § Incident Management
 - § Problem Management
 - § Request Fulfilment Management
 - § Access Management
 - Continual Service Improvement
 - § Service Improvement Model
- und sind abschließend befähigt, die ITIL Foundation Zertifizierung zu bestehen.

Dauer des Kurses

Es hat sich als effizient erwiesen, den Kurs an 3 Tagen, am günstigsten Mittwoch bis Freitag in derselben Woche durchzuführen. Dabei sollten die Teilnehmer die ersten beiden Abende zum Lernen freihalten.

Die Prüfung findet idealerweise am dritten Kursustag nachmittags statt.



Sprache

Ich bin (Gast-)Trainer für ein ITIL-Training zertifiziertes Unternehmen und wir bieten das Training sowohl in Deutsch als auch in Englisch an.

Voraussetzungen für die Teilnehmer

- Die Teilnehmer müssen die Bereitschaft mitbringen, an den ersten beiden Kursstagen auch abends noch zu lernen und die Testfragen zu beantworten.
- Für die Prüfung wird ein gültiger Ausweis benötigt.

Voraussetzungen für die Durchführung des Kurses

- Aufgrund des Workshop Charakters sollte die Anzahl der Teilnehmer nicht höher als 12 sein.
- Es wird ein eigener Trainings-Raum mit Beamer und Flipchart benötigt, der auch für die abschließende Prüfung benutzt werden kann.

Prüfung zur ITIL Foundation Zertifizierung

- Das Zertifikat ist Personen- und nicht Firmen-gebunden.
- Die Prüfung wird von einer dafür lizenzierten Organisation (z.B. TÜV) durchgeführt.
- Als Zulassung für die Prüfung benötigt jeder Teilnehmer einen gültigen Ausweis.
- Die Prüfung (Stand 2009) dauert 60 Minuten und beinhaltet 40 Fragen, wobei pro Frage genau 1 Antwort nach dem Multiple-Choice Verfahren angekreuzt werden muss.
 - Ab (einschließlich) 26 richtigen Antworten gilt die Prüfung als bestanden.
 - Die Fragebögen werden i.a. direkt nach der Prüfung ausgewertet und die Ergebnisse den Teilnehmern bekannt gegeben.
 - Die Prüfungen können bei Nicht-Bestehen jederzeit und beliebig oft wiederholt werden. (Aber jede einzelne Prüfung ist kostenpflichtig!)

Dr. Uwe Hartfiel