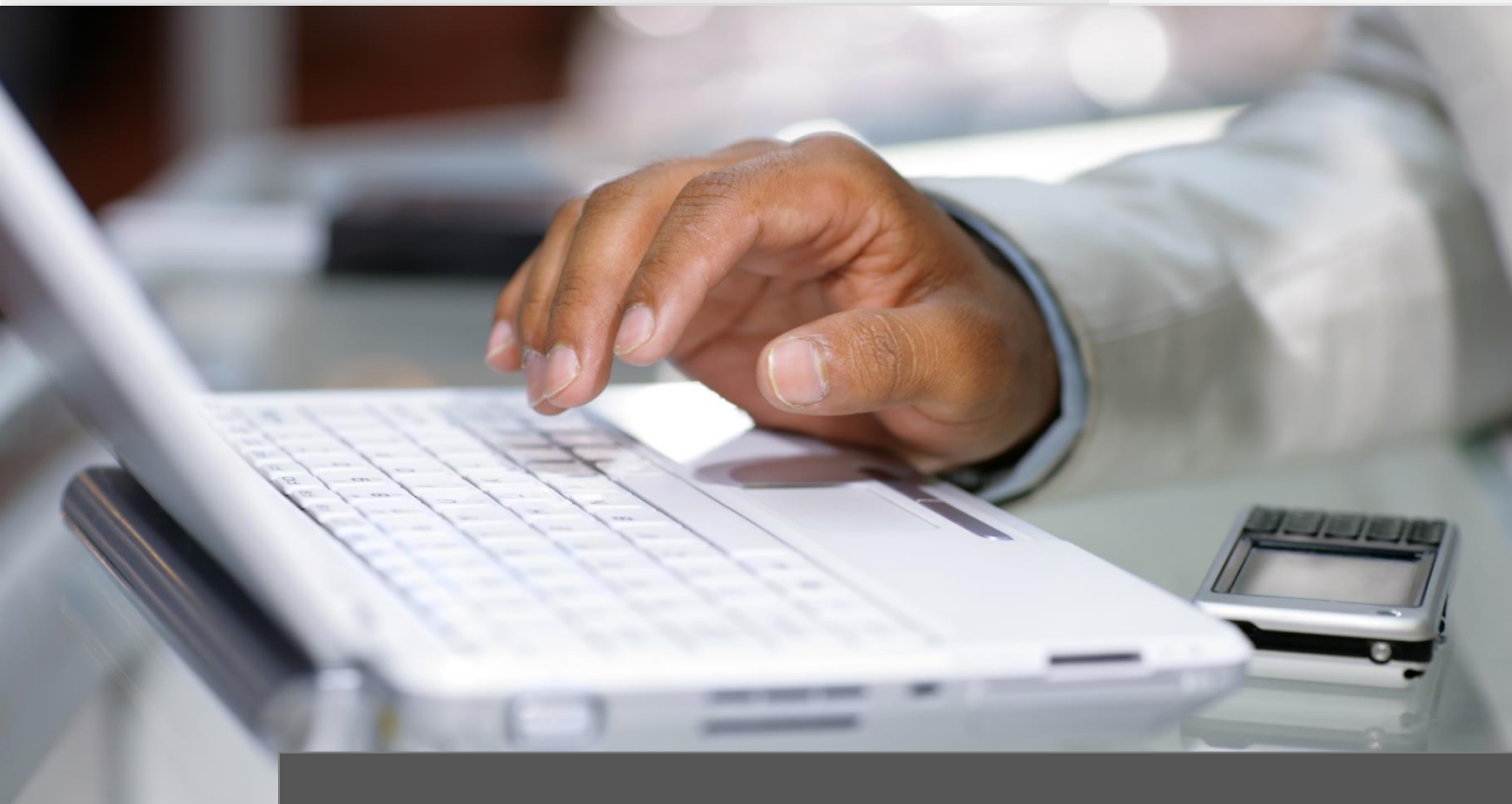


# ITIL® 2011 Foundation in IT-Service Management

Online-Training | Examen ITIL® 2011 Foundation

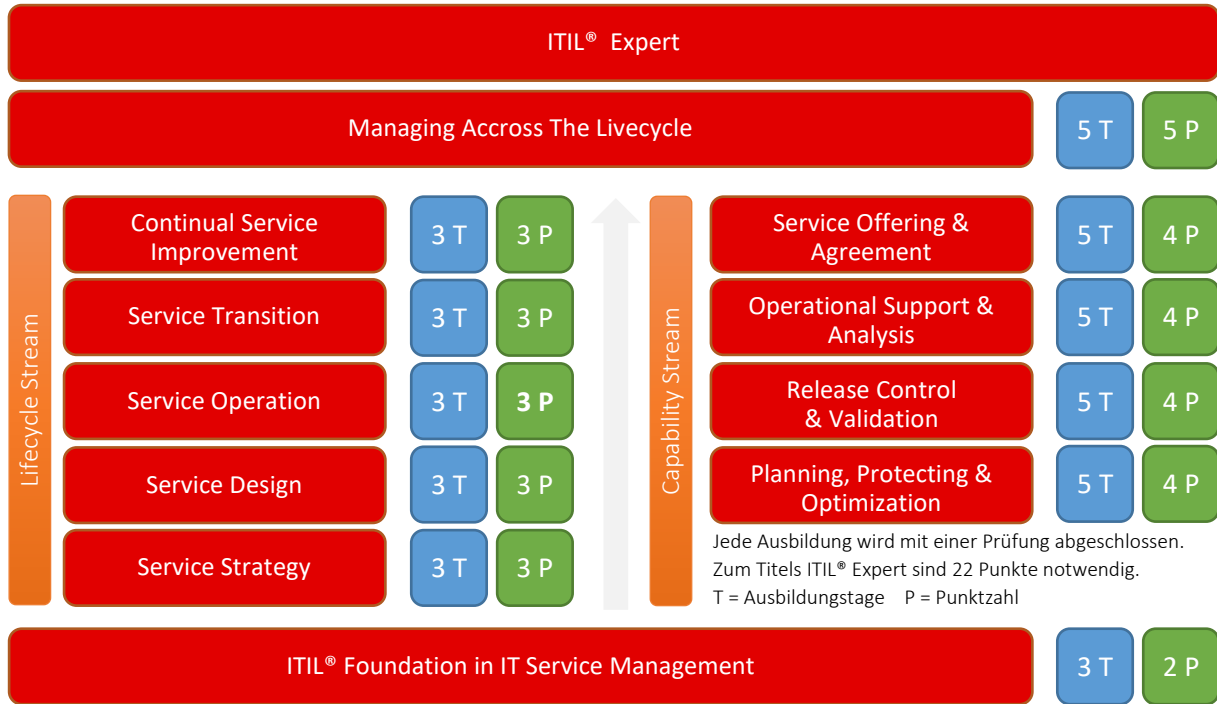


Ausbildungsinhalte

ITIL® 2011 Foundation in IT Service Management

Die Zertifizierung *ITIL® 2011 Foundation in IT Service Management* bildet die Grundlage für alle weiteren Aufbaukurse zum Thema ITIL® und der Erlangung des Titels *ITIL® Expert*.

Ausbildungspfad | ITIL®



**EXAM ITIL®**  
 Foundation for IT Service Management (2011)  
 Online-Training  
 Sofort abrufbar 15 | 15

Mit der Zertifizierung *ITIL® 2011 Foundation in IT Service Management* dokumentieren Sie, dass Ihnen die ITIL® Fachsprache, die Struktur und die Grundprinzipien bekannt sind und Sie Basiskonzepte von ITIL® in der Praxis verstehen.

Online-Training	Dauer	Kurs
ITIL® 2011 Foundation in IT Service Management	15 UE	ITIL2011

Mit dieser Online-Ausbildungsreihe erhalten Sie einen idealen Einstieg in die Welt des Service Managements und bereiten sich zeitgleich auf das international anerkannte Zertifikat *ITIL® 2011 Foundation in IT Service Management* vor.

Unterrichtseinheit	UE 01	ITIL2011
Einführung ✓ Vorstellung ✓ Ziel des ITIL-Seminars ✓ Dokumente/Unterlagen ✓ ITIL Foundation Examen ✓ Ausbildungswege	Der Lifecycle ✓ Die ITIL Historie ✓ Ursprung ✓ Weiterentwicklung ITIL® V2 ✓ Weiterentwicklung ITIL® V3 ✓ AXELOS	

Unterrichtseinheit	UE 02	ITIL2011
Abhängigkeit des Lebenszyklus Service Management Lifecycle Warum ist ITIL so erfolgreich? Nutzen für IT-Organisationen Grundbegriffe <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Service</li> <li>✓ Service Management</li> <li>✓ IT Service Management</li> </ul> Prozess <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Merkmale eines Prozesses</li> <li>✓ Prozessmodell</li> </ul> Servicearten	Serviceprovider <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Interner Serviceprovider</li> <li>✓ Geteilter Serviceprovider</li> <li>✓ Externer Serviceprovider</li> </ul> Service Assets Service Wertschöpfung RACI Matrix CSF und KPI Governance	

Unterrichtseinheit	UE 03	ITIL2011
RACI Matrix – Beispiel einer KFZ-Werkstatt Service Strategie <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ITIL® 2011 Service Strategie</li> <li>✓ Business Relationship Management</li> <li>✓ Ziele</li> <li>✓ BRM und SLM</li> <li>✓ Financial Management</li> <li>✓ Business Case</li> <li>✓ Demand Management</li> <li>✓ Service Portfolio Management</li> <li>✓ Allgemeine Service Strategie Aspekte</li> <li>✓ Geschäftsaktivitätsmuster</li> <li>✓ Prozess</li> </ul>		

Unterrichtseinheit	UE 04	ITIL2011
Service Design <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ITIL® 2011 Service Design</li> <li>✓ Die 5 Aspekte des Service Designs</li> <li>✓ Wertbeitrag für das Business</li> <li>✓ Die vier P's</li> <li>✓ Service Design Package</li> <li>✓ Inhalt</li> <li>✓ Service Design Coordnation</li> <li>✓ Aktivitäten</li> <li>✓ Availability Management</li> <li>✓ Capacity Management</li> <li>✓ Capacity Plan</li> <li>✓ Teilprozess im Capacity Management</li> </ul>		

Unterrichtseinheit	UE 05	ITIL2011
Service Design <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ IT Service Continuity Management</li> <li>✓ Grundbegriffe</li> <li>✓ Prozess</li> <li>✓ Information Security Management</li> <li>✓ CIA Konzept</li> <li>✓ Service Katalog Management</li> <li>✓ Grundbegriffe</li> <li>✓ Zwei Sichten</li> <li>✓ Supplier Management</li> <li>✓ Supplier and Contract Management Information System (SCMIS)</li> <li>✓ Umfang</li> </ul>		

Unterrichtseinheit	UE 06	ITIL2011
Service Level Management <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Service Level Requirement (SLR)</li> <li>✓ Service Level Agreement (SLA)</li> <li>✓ Operational Level Agreement (OLA)</li> <li>✓ Underpinning Contract</li> <li>✓ SLA-Strukturen</li> <li>✓ Aktivitäten</li> </ul>	ITIL® Service Transition <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Change Management</li> <li>✓ Grundbegriffe</li> <li>✓ Request for Change (RfC)</li> <li>✓ Change Modell and Workflow</li> <li>✓ Change Arten</li> <li>✓ Normaler Change</li> <li>✓ Standard-Change</li> <li>✓ Notfall-Change</li> <li>✓ Rollen und Verantwortlichkeit</li> <li>✓ Change Advisory Board (CAB)</li> <li>✓ Change Authority</li> <li>✓ Emergency-Change</li> <li>✓ Prozess</li> </ul>	

Unterrichtseinheit	UE 07	ITIL2011
Grundbegriffe <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Service</li> <li>✓ Service Management</li> <li>✓ Rollen</li> <li>✓ Prozesse</li> <li>✓ Funktionen</li> <li>✓ Wertschöpfung</li> <li>✓ RACI Matrix</li> <li>✓ CSF und KPI</li> </ul>	Service-Strategie <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Grundbegriffe</li> <li>✓ Prozesse</li> </ul> Service-Design <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Grundbegriffe</li> <li>✓ Prozesse</li> </ul>	

Unterrichtseinheit	UE 08	ITIL2011
Service Transition <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Change Management</li> <li>✓ Release &amp; Deployment Management</li> <li>✓ Release Package</li> <li>✓ Grundbegriffe</li> <li>✓ Aktivitäten</li> <li>✓ Richtlinien und Prinzipien</li> <li>✓ Big Bang versus Phasenweise</li> <li>✓ Push and Pull</li> <li>✓ Automatisiert oder manuell</li> <li>✓ Service Asset &amp; Configuration Management</li> <li>✓ Service Asset</li> <li>✓ Configuration Record</li> <li>✓ Baseline</li> <li>✓ Snapshot</li> <li>✓ Relation</li> <li>✓ Definitive Media Library (DML)</li> <li>✓ CMS/CMDB</li> </ul>		

Unterrichtseinheit	UE 09	ITIL2011
Service Transition <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Release Policy</li> <li>✓ Knowledge Management</li> <li>✓ Aktivitäten</li> <li>✓ Das DIKW Modell</li> <li>✓ Der Zusammenhang von SKMS, CMS und CMDB</li> <li>✓ Aufbau des SKMS nach Schichten</li> <li>✓ Transition Planning &amp; Support</li> <li>✓ Umfang</li> <li>✓ Change Evaluation</li> <li>✓ Service Validation &amp; Testing</li> </ul>		

Unterrichtseinheit	UE 10	ITIL2011
Service Operation <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zweck und Ziele</li> <li>✓ Wert für das Business</li> <li>✓ Umfang</li> <li>✓ Aktivitäten</li> <li>✓ Zusammenhänge</li> <li>✓ Prozesse</li> <li>✓ Event Management</li> <li>✓ Incident Management</li> <li>✓ Zusammenhänge</li> <li>✓ Prozess</li> <li>✓ Klassifizierung</li> </ul>		
Unterrichtseinheit	UE 11	ITIL2011
Service Operation <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prozesse</li> <li>✓ Problem Management</li> <li>✓ Workaround</li> <li>✓ Known Error</li> <li>✓ Known Error Database</li> <li>✓ Problemmodelle</li> <li>✓ Request Fulfillment</li> <li>✓ Service Request</li> <li>✓ Acces Management</li> </ul>		
Unterrichtseinheit	UE 12	ITIL2011
Service Operation <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Funktionen</li> <li>✓ Service Desk</li> <li>✓ Lokaler Service Desk</li> <li>✓ Zentraler Service Desk</li> <li>✓ Virtueller Service Desk</li> <li>✓ Application Management</li> <li>✓ Technical Management</li> <li>✓ Facility Management</li> <li>✓ IT Operation Control</li> </ul>		
Unterrichtseinheit	UE 13	ITIL2011
Der ITIL Lifecycle <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Continual Service Improvement</li> <li>✓ CSI Register</li> <li>✓ Nutzen für das Business</li> <li>✓ Methoden</li> <li>✓ Deming Cycle</li> <li>✓ CSI Lösungsansätze</li> <li>✓ CSI Messungen/Metriken</li> <li>✓ 7 Schritte der Verbesserung</li> </ul>		
Unterrichtseinheit	UE 14	ITIL2011
Service Transition <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Grundbegriffe</li> </ul> Service Operation <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Grundbegriffe</li> </ul>	ITIL Service Operation <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prozesse</li> <li>✓ Funktionen</li> </ul> Continual Service Improvement <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Grundbegriffe</li> </ul>	
Unterrichtseinheit	UE 15	ITIL2011
Musterprüfungen		

## Weitere wichtige Informationen

### Durchführung und Leitung der Ausbildung

Das ITIL®-Training *Foundation for IT Service Management (2011)* wird von einem akkreditierten ITIL® und PRINCE2® Trainer durchgeführt. Für die Realisierung dieser Leistung ist die ITKservice GmbH & Co. KG und die GFN AG (eine durch die EXIN akkreditierte Trainingsorganisation für ITIL® und PRINCE2®) verantwortlich.

### Prüfungszentrum

Nach der Online-Ausbildungsreihe haben Sie die Möglichkeit das weltweit anerkannte Examen *ITIL®-Foundation* abzuschließen. Die Prüfung kann u. a. bundesweit bei vielen PEARSON VUE Testcenter abgelegt werden. Der VUE Exam-Code lautet: *ITIL-Foundation*.

Die Foundation-Zertifizierung ist eine optionale kostenpflichtige Leistung. Sie ist kein Bestandteil der Online-Ausbildungsreihe.

### Sie haben Fragen oder Anregungen?

Falls Sie Fragen, Wünsche oder Anregungen zu dieser oder zu anderen Ausbildungen haben, stehen wir Ihnen montags bis donnerstags in der Zeit von 08:00 – 17:00 Uhr und freitags von 08:00 – 13:00 Uhr sehr gerne zur Verfügung.

Sie erreichen uns unter:

Telefon: 09526 95 000 60  
E-Mail: [info@ITKservice.NET](mailto:info@ITKservice.NET)

Ihre Ansprechpartner für das ITKwebcollege.ITIL® Foundation

Christoph Holzheid  
Anne Hirschlein  
Sylvia Sonntag  
Thomas Wölfel



## Copyrights und Vertragsbedingungen

Das Copyright © aller Trainings, inkl. aller Aufzeichnungen und Unterlagen obliegt der ITKservice GmbH & Co. KG. Die Nutzung aller ITKwebcollege-Leistungen ist nur für den Vertragspartner und nur für den internen Gebrauch gestattet. Eine Weitergabe der Leistungen an Dritte ist nicht zulässig.

## Kontaktinformationen | Impressum

ITKservice GmbH & Co. KG

Fuchsstädter Weg 2  
97491 Aidhausen

Telefon: 09526 95 000 60

Telefax: 09526 95 000 63

www: [ITKservice.NET](http://ITKservice.NET)

E-Mail: [info@ITKservice.NET](mailto:info@ITKservice.NET)

Sitz der Gesellschaft: Aidhausen | Amtsgericht Bamberg, HRA 11009, Ust-Id: DE 262 344 410 | Vertreten durch: Thomas Wölfel (GF).

Bildnachweise: Alle in diesem Dokument dargestellten Bilder wurden von der ITKservice GmbH & Co. KG bei ccvision.de lizenziert.

Redaktion: ITKservice GmbH & Co. KG | Copyright © 2017 ITKservice GmbH & Co. KG.