

ITIL® Foundation

Die IT Infrastructure Library (ITIL®) ist das international anerkannte Framework für Prozess und Qualitätssicherung im IT Service Management. Es gibt einen umfassenden Überblick und ein gutes Verständnis für die Zusammenhänge einer IT-Organisation. In den drei Tagen erlernen Sie die Grundlagen, Funktionen und Anforderungen an das IT Service Management gemäss dem ITIL Framework.

Preis	CHF 2'300.– (inkl. Lehrmittel, inkl. Prüfungsgebühren)
Lektionen	24 Lektionen à 50 Minuten
Dauer	3 Seminartage
Abschluss	ITIL® Foundation Zertifikat

Lernziele

- Sie wenden das ITIL Framework in Ihrem Unternehmen an.
- Sie bewegen sich innerhalb dieses Frameworks professionell.
- Sie erhöhen in Ihrem Unternehmen die Professionalität im IT Service Management.

Inhalt

- Teilbereiche Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, Continual Service Improvement kennenlernen
- Begriffsdefinitionen und Erklärungen von Utility, Warranty, Service Assets, Capabilities, Resources etc.
- Vorteile der ITIL Good Practices
- Beschreibung, Rollen und Aufgaben einzelner Prozesse (Prozessziele, Key Practice, Key Performance Indicators)
- Funktionsweisen und Rollen von Service Desk, Technical Management, Application Management, IT Operations

Zielgruppe

- CIO
- IT-Manager
- Projektleitende
- IT-Beratende
- IT-Referierende
- IT-Koordinatoren
- IT-Mitarbeitende mit Förderungspotenzial

Bemerkungen

- Die Prüfung im Wert von CHF 270.- ist im Preis inbegriffen
- Diese Ausbildung wird durch Computare GmbH, einer von PEO-
PLECERT akkreditierten Trainingsorganisation, durchgeführt.

Anschluss

- ITIL® Practitioner
- PRINCE2® Foundation
- Scrum Master