



Der 3-tägige ITIL® Foundation-Kurs behandelt Schlüsselkonzepte, Terminologie und Prozesse, um ein erstes umfassendes Verständnis von ITIL® aufzubauen. Nach Beendigung des Trainings verstehen Sie die Bedeutung des IT Service Lifecycles für Ihre Prozessorganisation und beherrschen die Zusammenhänge der einzelnen Phasen.

#### Inhalte

- IT Service Management in der Praxis
- Bedeutung und Struktur des Service Lifecycles
- Grundlagen, Prozesse und Aktivitäten aus den Bereichen Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, Continual Service Improvement
- Technologie und Architektur
- Prüfungsvorbereitung
- ITIL® Foundation-Zertifizierung

#### Lernziele

- Sie sind in der Lage, die Terminologie und Grundbegriffe problemlos zu verwenden.
- Sie lernen die grundlegende Service-Lifecycle-Struktur der ITIL®-Methodik kennen.
- Sie erwerben ein Verständnis für ITIL®-Projekte und deren Notwendigkeit.
- Sie sind fähig, erfolgreich in IT Service Management Projekten mitzuarbeiten und positiven Input zu geben.

#### Zertifizierung

Die ITIL® Foundation-Prüfung findet im Anschluss an das ITIL® Foundation-Seminar statt. Es handelt sich hierbei um eine Multiple-Choice-Prüfung mit 40 Fragen, welche in 60 Minuten beantwortet werden müssen. 26 von 40 Fragen, also 65%, müssen richtig beantwortet sein, um das Zertifikat zu erhalten. Für die bestandene ITIL Foundation-Zertifizierung erhalten Sie 2 Credits und das ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management. Diese ist Voraussetzung für die Teilnahme an dem umfassenden Ausbildungsprogramm, welches mit dem Zertifikat „ITIL® Expert in IT Service Management“ abschließt.

Kandidaten, die an der Prüfung in einer Sprache teilnehmen, die nicht ihre Muttersprache ist, oder Teilnehmer mit besonderen Anforderungen (z.B. gesundheitliche Einschränkungen) haben Anrecht auf eine verlängerte Prüfungsdauer. Bitte informieren Sie uns bereits bei der Anmeldung, wenn wir eine verlängerte Prüfungsdauer für Sie beantragen sollen.

#### Teilnehmerkreis

IT Manager, IT-Berater, Führungskräfte und Projektmanager, die mit der Einführung und Umsetzung von ITIL®-Prozessen betraut sind.

#### Voraussetzungen

Keine. Bereits vorhandene Kenntnisse über Business-Prozesse und IT Services sind jedoch von Vorteil

#### Dauer

2 oder 3 Tage

#### Preise und weitere Informationen

<http://education.excon.com/>

#### Seminarbedingungen

Alle Preise zzgl. MwSt. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der excon AG. Gerne bieten wir Ihnen dieses Seminar auch als Inhouse Schulung sowie auf Englisch an.

#### Kontakt und Anmeldung:

excon AG  
Tal 11  
80331 München

Tel: +49 (0)89-189 04 775 55  
Fax: +49 (0)89-189 04 775 99

education@excon.com  
<http://education.excon.com>