

helpLine Training

ITIL V3 Foundation

ITIL-Grundlagen in drei Tagen

Erwerben Sie das Basiszertifikat des De-facto-ITSM-Standards

Die Good Practices Sammlung IT Infrastructure Library V3 (ITIL V3) gilt weltweit als der De-facto-Standard zur Umsetzung eines IT-Service-Managements. Der Kurs ITIL V3 Foundation ist das erste Modul im ITIL-Zertifizierungsschema und bildet die Basis für alle weiteren ITIL-Ausbildungsstufen.

Die ITIL V3 Foundation-Schulung wird von helpLine in Zusammenarbeit mit der TÜV-akkreditierten ITSM Consulting AG durchgeführt. Um einen optimalen Lerneffekt für helpLine Anwender zu erzielen, sind alle Praxisbeispiele in den Schulungsunterlagen anhand von Abbildungen der Prozesse in helpLine erklärt.

Zielsetzung

Der Kurs ITIL V3 Foundation vermittelt die Grundlagen zum Einsatz von ITIL-Prozessen in IT-Organisationen. Die Schulungsinhalte umfassen die Techniken und Methoden von ITIL in der Version 3 sowie ein Verständnis des technischen Vokabulars und des Inhalts der fünf ITIL-Bücher Service-Strategie, Service-Entwurf, Service-Überführung, Service-Betrieb und kontinuierliche Service-Verbesserung. Die Teilnehmer lernen, was ein IT-

Service nach ITIL ist, was in diesem Zusammenhang IT-Service-Management bedeutet und wie es sich konkret umsetzen lässt. Ein weiterer Trainingsgegenstand ist die Wahrnehmung von IT-Organisationen durch den Anwender und dessen Bewertungskriterien. Die Schulung schließt mit der Prüfung „Foundations in IT Service Management“ ab. Erfolgreiche Teilnehmer erhalten ein weltweit anerkanntes Zertifikat sowie zwei Credits im Rahmen des offiziellen ITIL-Qualifizierungsschemas.

Voraussetzungen

- Keine

Teilnehmerzahl

- Bis 10 Personen

Schulungsdauer

- 3 Tage inkl. Prüfung

Schulungsort:

- Bad Camberg (bei Frankfurt)

Die aktuellen Termine für den Kurs ITIL V3 Foundation finden Sie unter www.helpline.de

Die Trainingsinhalte

- Techniken und Methoden von ITIL V3 sowie Kenntnisse der ITIL-Definition von IT-Service und IT-Service-Management
- Technisches Vokabular und Inhalte der fünf ITIL-Bücher
- Kundensicht auf IT-Organisationen und Bewertungskriterien
- Auf helpLine Anwender zugeschnittene Schulungsunterlagen
- Vorbereitung und Durchführung der Prüfung „Foundations in IT Service Management“



Abb. 1: Die fünf ITIL-Bücher der Version 3

helpLine GmbH
Ein Unternehmen der
PMCS.helpLine Software Gruppe
Carl-Zeiss-Straße 16
65520 Bad Camberg

fon: +49 (0) 64 34 / 9 30 76-0
fax: +49 (0) 64 34 / 9 30 76-300

www.helpline.de
kontakt@helpline.de