



LEHRGANG 2019

ITIL®-Version 4 Foundation Level

Leitung: Hans-Jörg Steffe

aschauer
IT & Business GmbH



INHALT

Die ITIL®-Prozesse und -Konzepte sind in der Praxis bewährt. Schon lange ist ITIL® die Muttersprache der Menschen im IT-Service-Management. Das ITIL®-4-Foundation-Zertifikat ist Ihre Eintrittskarte in die ITSM-Welt.

Damit beschäftigen wir uns in diesem Kurs:

- ▶ **Vom Gleichen sprechen:** Scheinbar reden alle „ITIL®“. Und das ist gar nicht schwer zu erlernen.
- ▶ **Service Management verstehen:** Das ITIL® Service Value System weist den Weg zur Service- und Kundenorientierung.
- ▶ **Von der Strategie zum Betrieb:** Mit dem Service-Portfolio und ihren Service-Katalogen legen Sie den Grundstein für den Erfolg als Service Provider.
- ▶ **Wert erkennbar machen:** IT-Service-Management rechnet sich für Kunden und für Service Provider – und das ist nachweisbar.
- ▶ **Die Bestandteile kennen:** Wie hängen Service Value Chains, Praktiken, Prozesse, Rollen und Assets zusammen?
- ▶ **Adopt and adapt:** Nehmen Sie sich aus der umfangreichen ITIL®-Literatur das heraus, was Sie wirklich brauchen. Wir unterstützen Sie dabei mit Beispielen aus der Praxis.
- ▶ **An die Zukunft denken:** In ITIL® steckt die Philosophie der kontinuierlichen Verbesserung. Und eine große Portion „agile“ und „lean“, damit Sie sich an rasch ändernde Anforderungen anpassen können.
- ▶ **Erfolg beweisen:** Nach der abschließenden Prüfung erhalten Sie das weltweit anerkannte Zertifikat „ITIL® Foundation“. Während des Kurses bereiten wir Sie mit Wiederholungsfragen optimal darauf vor.

VORAUSSETZUNGEN

Die einzige Voraussetzung für die Teilnahme an einem ITIL®-Foundation-Kurs ist das Interesse für das Thema.

ZERTIFIZIERUNG

Multiple Choice Prüfung auf Deutsch oder Englisch: 40 Fragen, 26 von 40 Punkten müssen Sie erreichen (65%), um das Zertifikat „ITIL® Foundation“ zu erhalten. 60 Minuten Zeit. Dieses Zertifikat ist die notwendige Voraussetzung für weiterführende ITIL®-Zertifizierungen.

ZIELGRUPPEN

Typische Teilnehmer in einem ITIL®-Foundation-Kurs sind z.B.: Mitarbeiter im Service und Support, IT-Führungskräfte, IT-Consultants, Systemadministratoren, ITSM-Verantwortliche, Service Manager, Change Manager, Release Manager, Service Level Manager, Prozessverantwortliche, Service Desk-Leiter und Governance-Verantwortliche.

IHR TRAINER

Richard Friedl ist Österreichs erster zertifizierter ITIL®-Expert und hat bereits 1989 sein erstes Service Management-Projekt durchgeführt. Nach lehrreichen Jahren im Bankrechenzentrum und später als Analyst und Consultant hat er 2002 sein eigenes Unternehmen gegründet. Daraus ging 2005 die ITSM Partner GmbH hervor. Richard ist Berater, Trainer, Keynote-Speaker und FH-Dozent.

ITIL®-VERSION 4 FOUNDATION LEVEL

WANN: 13.-14.5.2019, jeweils 9-17 Uhr
Die Prüfung findet am 2. Tag um 15:30 Uhr statt.

ORT: Donau-Universität Krems

KOSTEN: € 890,- exkl. USt. für ADV-Mitglieder
€ 990,- exkl. USt. für Nicht-Mitglieder
(Ausgedruckte Unterlagen sind inkludiert.)

PRÜFUNGSGEBÜHR: € 250,- exkl. USt. (Stornierung bis 14 Tage vor Kursbeginn kostenlos, danach werden 50 % der Gebühr verrechnet. Nennung eines Ersatzteilnehmers kostenlos möglich.)

ADV

KONTAKT

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte unser ADV-Sekretariat. Sie erreichen uns von Montag bis Freitag unter +43 1 5330913. E-Mail: office@adv.at www.adv.at

ANMELDUNG BIS SPÄTESTENS 30.04.2019

Hans-Jörg Steffe telefonisch unter: +43 (0) 664 246 51 32 oder per Mail an hans-joerg.steffe@adv.at