

# ITIL® Foundation for IT Service Management

## ITIL® Foundation for IT Service Management



Seminar



125 Termine verfügbar



Zertifikat



Präsenz / Virtual Classroom



16 Unterrichtseinheiten



Garantietermine vorhanden

Seminarnummer: 24017 | Herstellernummer: ITIL

Stand: 29.04.2024. Alle aktuellen Informationen finden Sie unter <https://akademie.tuv.com/s/24017>

Dieses zweitägige ITIL4 Training bietet Ihnen eine umfassende Einführung in den IT Service Management Lifecycle. Die Konzepte des IT Service Management der IT Infrastructure Library (ITIL®) und beschreiben den ITSM Lifecycle. Sie erfahren somit, wie Sie die Prozess- und Servicequalität Ihres Unternehmens optimieren.

**Bitte unten die Hinweise zu Prüfungen beachten.**

## Nutzen

Sie erlernen die Grundlagen des IT Service Managements nach ITIL4 auf dem Foundation Level. Dies beinhaltet die grundlegenden ITIL4 Prinzipien, Practices und Rollen. Während des Trainings eignen Sie sich den notwendigen Sprachgebrauch an und bereiten sich optimal auf die offizielle ITIL4 Foundation Prüfung vor. Die ITIL Foundation Prüfung überprüft das erlernte theoretische Fachwissen, damit Sie sich sicher in der IT Service Management Praxis bewegen und den weiteren Weg zum Managing Professional oder Leader erfolgreich meistern können.

Diese ITIL4 Foundation ist offiziell akkreditiert und entspricht den Anforderungen des Official Accreditor von ITIL® (AXELOS). Dadurch haben Sie die Garantie, dass Ihnen alle entscheidenden Inhalte von ITIL4 vermittelt werden.

## Zielgruppe

Dieses Training ist für IT-Mitarbeiter, System- und Netzwerkadministratoren, Manager oder Führungskräfte konzipiert, die für die Bereitstellung von IT-Dienstleistungen in einer Organisation verantwortlich sind.

© TÜV, TÜEV und TUV sind eingetragene Marken. Eine Nutzung und Verwendung bedarf der vorherigen Zustimmung.

# Voraussetzungen

Es ist empfehlenswert, dass Sie über Grundwissen, Verständnis und Erfahrungen im IT-Bereich verfügen.

## Abschluss

### **Zertifikat**

Prüfungsdauer: 60 Minuten

40 Multiple-Choice-Fragen

Um die Prüfung zu bestehen, müssen Sie 26 Punkte (65 %) erreichen.

Die maximale Punktzahl beträgt 40 (100 %).

Es sind keine Hilfsmittel zugelassen und es ist keine szenariobasierte Prüfung.

Deutsch oder Englisch

Prüfungsinstitut: PeopleCert

### **Option 1: Papier basierte Prüfung**

Die Prüfung legen Sie direkt am Ende des Trainings im Schulungsraum ab.

Die Prüfung erfolgt im herkömmlichen Format schriftlich (Papier/Stift).

### **Option 2: Online-Prüfung**

Die Online-Prüfung absolvieren Sie an einem Termin Ihrer Wahl nach dem Training.

Sie erhalten dazu von uns einen Voucher der 12 Monate gültig ist.

Alle Details zur Online-Prüfung finden Sie hier:

Windows: <https://www.peoplecert.org/exams-peoplecert-online-proctoring-windows> 

IOS: <https://www.peoplecert.org/exams-peoplecert-online-proctoring-mac> 

**WICHTIG:** Bitte geben Sie bei der Buchung unter Bemerkung an, wenn Sie eine Papier basierte Prüfung wünschen. Wenn Sie nichts angeben, sind Sie automatisch für die Online-Prüfung registriert.

# Inhalte des Seminars

Dieses Training besteht aus unterschiedlichen Inhalten und Aspekten, welche fließend ineinander übergehen. Das Training richtet sich nach dem offiziellen Syllabus .

Grundsätzlich wird Ihnen die ITIL4-Theorie vermittelt und Sie bereiten sich auf die ITIL4-Foundation Prüfung vor.

- Grundkonzepte des Service Management
- Grundkonzepte von ITIL4
- Definitionen und Schlüsselbegriffe zu den ITIL Practices
- Die 34 ITIL® Practices auf Basis des Zecks und der Ziele sowie deren Einbindung in die Service Value Chain

Folgende Practices werden detaillierter betrachtet

- Continual Improvement
- Change Control
- Incident Management
- Problem Management
- Service Request Management
- Service Desk / Service Level Management

## Wichtige Hinweise

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

Das ITIL4 Training kann nur mit der entsprechenden Prüfung gebucht werden.

Dieses Training wird durch unseren Partner Serview GmbH durchgeführt.

- Ab Januar 2023 sind die Prüfungspreise nochmal angehoben worden, weil sie zusätzliche verpflichtende Peoplecert Unterlagen enthalten. Wir als TÜV Rheinland Akademie haben keinen Einfluss darauf.
- Der Prüfungspreis wurde angehoben. Mit Inkrafttreten der Prüfungsänderungen wird jeder Prüfung durch den Rechteinhaber automatisch die Originalliteratur als E-Book beigelegt. Dies hat für Sie den Vorteil, dass Sie die Fachliteratur, um für die Prüfung zu lernen und später ein Nachschlagewerk zu haben, nicht extra anschaffen müssen.

## Terminübersicht und Buchung

Buchen Sie Ihren Wunschtermin jetzt direkt online unter <https://akademie.tuv.com/s/24017> und profitieren Sie von diesen Vorteilen:

- Schneller Buchungsvorgang
- Persönliches Kundenkonto
- Gleichzeitige Buchung für mehrere Teilnehmer:innen

Alternativ können Sie das Bestellformular verwenden, um via Fax oder E-Mail zu bestellen.