



TBZ HF

Technische Berufsschule Zürich
Höhere Fachschule

ITIL V3 Foundation

➔ Mit anschliessender Möglichkeit direkt die internationale ITIL V3 "FOUNDATION" Zertifizierung zu absolvieren



Fig. 030
HF-ITIL/V3-HE 17
Lassen Sie Ihr Können
zertifizieren!



ITIL V3 Foundation

Mit anschliessender Möglichkeit direkt die internationale ITIL V3 „FOUNDATION“ Zertifizierung (durch EXIN) zu absolvieren

Beschreibung

ITIL ist heute zu einem viel zitierten weltweiten De-facto-Standard geworden. In der heutigen Zeit zählen professionelle, kundenorientierte ICT Dienstleistungen/ Services zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren der ICT Branche und sind zwingend für die Unterstützung der Geschäftsprozesse und für den Geschäftserfolg. ITIL in Theorie und Praxis gehören deshalb zum Allgemeinwissen aller Personen, die im ICT Umfeld tätig sind. Dieser Kurs hilft Ihnen, sich mit den Grundlagen von Service Management bestens vertraut zu machen. Der/Die Teilnehmer/-in kennt und versteht die Bedeutung der ICT-Dienste und der ICT-Infrastruktur für eine entsprechende Organisation. Er/Sie kann sie einer systematischen Herangehensweise beim Management einer ICT-Infrastruktur für Abnehmer wie für Lieferanten von ICT- Dienstleistungen erklären und in die Praxis umsetzen. Idealerweise arbeitet der/die Teilnehmer/-in auch an konkreten Fällen aus der Praxis. Nach dem Kurs ist der/die Teilnehmer/-in in der Lage, die ITIL V3 Foundation Zertifizierung erfolgreich zu absolvieren.

Kursinhalt

- Einführung/Grundverständnis Service Management
- ITIL Entstehung und Positionierung (ISO 20000 etc.)
- Übersicht Service Lifecycle mit sämtlichen Phasen und Prozessen

SERVICE STRATEGY Phase mit:

- Strategy Management for IT Services
- Service Portfolio Management
- Financial Management
- Demand Management
- Business Relationship Management

SERVICE DESIGN Phase mit:

- Design Coordination
- Service Catalogue Management
- Service Level Management
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Information Security Management
- Supplier Management

SERVICE TRANSITION Phase mit:

- Transition Planning & Support
- Change Management
- Change Evaluation
- Service Asset & Configuration Management
- Release & Deployment Management
- Service Validation and Testing
- Knowledge Management

SERVICE OPERATION Phase mit:

- Event Management
- Request Fulfillment
- Problem Management
- Access Management
- Incident Management

CONTIUAL SERVICE IMPROVEMENT Phase (CSI):

- 7 Step Improvement Process

ITIL V3 Foundation

Mit anschliessender Möglichkeit direkt die internationale ITIL V3 „FOUNDATION“ Zertifizierung (durch EXIN) zu absolvieren

Abschluss

Kursattest der TBZ Höheren Fachschule (sofern 80% der Lektionen besucht werden).

Weltweites ITIL "Foundation" Zertifikat (nach anschliessender optionaler ITIL-Prüfung durch TBZ HF als EXIN Accredited Training Provider).

Voraussetzungen

- Personen aus dem ICT Umfeld, die sich mit Service Management Arbeitsprozessen befassen
- Personen, die Service Management Anforderungen aus der Praxis bearbeiten oder vertiefen möchten (z.B. KMU's)
- Personen mit mindestens 2 Jahren Berufserfahrung, die sich ITIL Kenntnisse aneignen möchten

Wünschenswert sind Grundkenntnisse und eine gewisse Erfahrung im ICT Services Umfeld, gute Grundkenntnisse in Englisch (ITIL Grundbegriffe sind in Englisch).

Teilnehmerzahl

mind. 10

Termine

30. Oktober -18. Dezember 2017, jeweils montags von 18.00-21.20 Uhr

ITIL V3 Foundation Zertifizierung an der TBZ Höheren Fachschule.

ITIL Zertifizierung

Setzt ca. 60 Stunden intensives eigenes Studium voraus. Dies wird durch den Abendkurs grösstenteils abgedeckt. Für Teilnehmer der Prüfungsvorbereitung wird dieses Studium vorausgesetzt.

Hilfsmittel

ITIL Dokument/Leitfaden, elektronische Dokumente, e-Learning, Internet und praktische Beispiele.

Anmeldeschluss

Montag, 16. Oktober 2017

Ort

TBZ Höhere Fachschule
Sihlquai 101, 8005 Zürich

Kosten

A) Abendkurs mit Prüfungsvorbereitung (ohne Zertifizierungsgebühren)
Normalpreis: CHF 1'350
Subventionierter Preis für Teilnehmende mit Wohnsitz im Kt. Zürich: CHF 1'200

B) Prüfungsvorbereitung mit guten ITIL V3 Vorkenntnissen (die letzten 2 Kursabende, ohne Zertifizierungsgebühren) CHF 350

C) Absolventen des Lehrgangs IT Services Engineer HF erhalten 30% Rabatt auf den Kurspreis.

Optional ca. CHF 50 bis 150 für individuelle Fachbücher

Zertifizierungskosten

ITIL FOUNDATION (Prüfungsgebühren) an der TBZ zur Zeit pro Teilnehmer CHF 300 (Preisänderungen vorbehalten)

Leiter

Hans Kühne

Ablauf Abendkurs

ITIL V3 Theorie mit praktischen Arbeiten.

Anmeldung und Information

Hinweis: Es können sich auch Personen direkt für die ITIL FOUNDATION Prüfung anmelden, die nicht an diesem Kurs teilnehmen (siehe Voraussetzungen).

Online: www.tbz.ch oder bestellen Sie die Anmeldekarte im Sekretariat.

Abmeldung

Die Abmeldung hat schriftlich ans Sekretariat der TBZ Höheren Fachschule zu erfolgen. Bei Abmeldung vor Kursbeginn wird eine Bearbeitungsgebühr von CHF 50 verrechnet. Bei einer Abmeldung nach Kursbeginn verrechnen wir Ihnen die gesamten Kurskosten. Eine Rückerstattung bereits bezahlter Kurskosten ist nicht mehr möglich. Über Ausnahmen entscheidet die Schulleitung.



Technische Berufsschule Zürich
Höhere Fachschule
Sihlquai 101, CH-8005 Zürich
Telefon 044 446 95 11
Fax 044 446 95 00
Homepage www.tbz.ch,
E-Mail admin.hf@tbz.zh.ch

