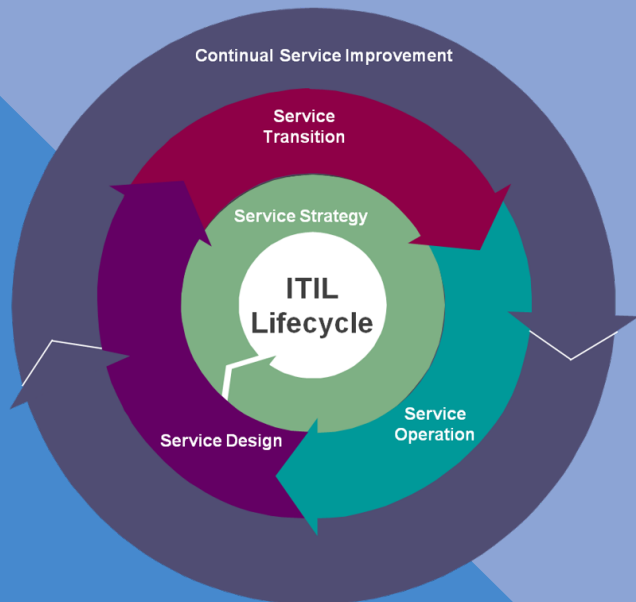




TBZ HF

Technische Berufsschule Zürich
Höhere Fachschule

ITIL® V4 Foundation-Zertifizierung



APPROVED EXAMINATION ORGANIZATION

PeopleCert ON BEHALF OF AXELOS

ITIL® V4 Foundation-Zertifizierung

Beschreibung

ITIL® ist heute zu einem oft zitierten weltweiten De-facto-Standard geworden. Dieser gibt wichtige Handlungsanweisungen, um professionelle, kundenorientierte Dienstleistungen/Services am Markt anbieten zu können und diese als Erfolgsfaktor für die Unternehmung zu etablieren.

Die neu verfügbare Version 4 wird neben den bereits bekannten Inhalten zusätzlich auf das „Service Value System“ und die „Service Value Chain“ eingehen. Der „Service Lifecycle“-Ansatz, der als wichtiges Erkennungsmerkmal der Version V3 galt, tritt in den Hintergrund. Er wird durch ein deutlich agileres Modell ersetzt.

Lernziele

- Verständnis erlangen über die Schlüsselkonzepte des Service Managements
- Verständnis erlangen wie die ITIL-Leitprinzipien einer Organisation helfen können, Service-Management zu akzeptieren und an die eigene Organisation zu adaptieren
- Verständnis erlangen über die vier Dimensionen des Service Managements
- Verständnis erlangen über den Zweck und die Bestandteile des ITIL Service Value Systems
- Verständnis erlangen über die Aktivitäten der Service-Wertschöpfungskette und welche Beziehungen untereinander bestehen
- Den Zweck und die wichtigsten Begriffe kennen von 15 ITIL-Praktiken
- Verständnis erlangen über 7 ITIL-Praktiken

Voraussetzungen

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

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

Inhalt

Definitionen und Erklärungen von wesentlichen ITIL-Begriffen und Praktiken:

- Service
- Service Management
- Information Security Management
- Relationship Management (Sponsor, Customer, User)
- Supplier Management
- IT Asset Management (IT Asset)
- Monitoring and Event Management
- Release Management
- Service Configuration Management (Configuration Item, Change)
- Deployment Management
- Continual Improvement
- Incident Management
- Problem Management (Problem, Known Error)
- Service Request Management
- Service Desk
- Service Level Management

Schlüsselkonzepte und ITIL Leitprinzipien zur Erbringung von Wertschöpfung mit Services:

- focus on value
- start where you are
- progress iteratively with feedback
- collaborate and promote visibility
- think and work holistically
- keep it simple and practical
- optimize and automate

Die vier Dimensionen des Service Managements

- Organizations and people
- Information and technology
- partners and suppliers
- Value streams and processes

Das ITIL Service Value System und die Aktivitäten der Service-Wertschöpfungskette (Value Chain und Value Stream)

- Plan - Improve - Engage
- Design & Transition - Obtain/Build
- Deliver & Support

ITIL® V4 Foundation-Zertifizierung

Teilnehmerzahl

max.16

Datum/Zeit

6. November - 11. Dezember 2019
jeweils mittwochs von 18.00-21.20 Uhr

11. Dezember 2019:
ITIL® V4 Foundation Zertifizierung an der
TBZ Höheren Fachschule

Ablauf

ITIL® V4 Theorie (Frontalunterricht mit häufigen Interaktionen zwischen Kursteilnehmenden und Dozent)

Die ITIL® Zertifizierung setzt ca. 50 Stunden eigenes intensives Studium voraus. Dies wird durch den Abendkurs zu ca. 70% abgedeckt. Für Prüfungsteilnehmende wird dieses Studium vorausgesetzt.

Hilfsmittel

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

Hinweis

Personen, welche die Prüfungsvorbereitung nicht an der TBZ HF absolviert haben, können sich direkt an die ITIL® V4 Foundation-Prüfung anmelden ohne Kurs teilnahme (siehe Voraussetzungen).

Kursleiter

Beat Bisig

Kursort

TBZ Höhere Fachschule
Sihlquai 101
8005 Zürich

Kosten

CHF1'450 Normalpreis
CHF1'300 subventionierter Preis für
Teilnehmende mit Wohnsitz
im Kanton Zürich

Optional:
CHF 60 für individuelle Fachbücher
CHF300* Zertifizierungskosten
Itil® V4 Foundation

(*Preisänderungen vorbehalten)

Absolventen des Lehrgangs IT Services Engineer HF an der TBZ HF erhalten 30% Rabatt auf den Kurspreis.

Bestätigung/Zertifikat

- Kursattest (sofern 80% der Lektionen besucht werden)
- ITIL® Foundation Zertifikat nach abschliessender optionaler ITIL®-Prüfung an der TBZ HF

Anmeldung

online: www.tbz.ch/weiterbildung oder via
Email: admin.hf@tbz.zh.ch
mittels Anmeldeformular

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der TBZ HF.

Weitere Informationen/Kontakt

www.tbz.ch/weiterbildung

Tel. 044 446 95 11

TBZ Höhere Fachschule
Sihlquai 101
8090 Zürich
admin.hf@tbz.zh.ch
www.tbz.ch

Wir freuen uns auf Sie!

