



TBZ HF

Technische Berufsschule Zürich
Höhere Fachschule

2021
Frühling

IT Service Management (mit ITIL® V4 Foundation Zertifizierung)

Zentrale Konzepte
Organisationen, Service-Provider, - Konsumenten
Produkte und Services
Wert und gemeinsame Wertschöpfung
Servicebeziehungen

Dimensionen
Organisation und Menschen
Informationen und Technologie
Werteströme und Prozesse
Partner und Lieferanten



Standards und Methoden
ISO 20000
ISO 27000
Agile Methoden

IT Service Management

ITIL 4 Foundation Zertifizierung

Beschreibung

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

Einführung

Das Thema «IT Servicemanagement» wird heute mit verschiedensten Praktiken und Normen dokumentiert. Der Kurs hat einen Schwerpunkt im Bereich von ITIL®, nimmt aber auch Bezug auf neue Trends und ergänzende Praktiken und Normen.

- Agiles Service Management
- ISO 20000

Ziele

- Verständnis erlangen über die Schlüsselkonzepte und Normen des Service Managements
- Verständnis darüber erlangen, wie die ITIL-Leitprinzipien einer Organisation helfen können, Service-Management zu akzeptieren und an die eigene Organisation zu adaptieren.
- Verständnis erlangen über die Zusammenhänge der Themen ISO 20000 und dem agilen Service Management Ansatz.

Inhalt

ITIL®

- Grundlagen
- E-Learning (für die Repetition und zur fakultativen ITIL-Foundation Prüfungsvorbereitung)

ISO 20000

- Einführung und Anwendungsbeispiel

Teilnehmerzahl

max. 16

Kursleiter

Beat Bisig

Ablauf

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

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® und übergeordnete Service Management-Kenntnisse aneignen möchten

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

Kosten

- CHF 2'100 Kurspreis inkl. Prüfungsvorbereitung
- CHF 1'900 subventionierter Kurspreis für Teilnehmende mit Wohnsitz im Kanton Zürich
- CHF 60 optional ca. für individuelle Fachbücher nach Bedarf
- Absolventen/Absolventinnen des Lehrgangs IT Services Engineer HF und Dipl. Techniker/ in HF Informatik der TBZ HF erhalten 30% Rabatt auf den Kurspreis.

Zertifizierungskosten

Die Zertifizierungskosten ITIL 4 Foundation sind im Kurspreis inbegriffen.

Datum/Zeit

3. März - 21. April 2021 (8x)
jeweils mittwochs von 18.00 - 21.20 Uhr

21. April 2021
ITIL 4 Foundation Zertifizierung an der TBZ Höhere Fachschule

Anmeldeschluss

15. Februar 2021

Kursort

Technische Berufsschule Zürich
Höhere Fachschule
Sihlquai 101
8005 Zürich

IT Service Management

ITIL 4 Foundation Zertifizierung

Bestätigung/Zertifikat

Kursattest (sofern 80% der Lektionen besucht werden).

ITIL® „Foundation“ Zertifikat (nach anschliessender optionaler ITIL®-Prüfung an der TBZ Höheren Fachschule).

Als PeopleCert Approved Examination Organization ist die TBZ Höhere Fachschule berechtigt, die Zertifikatsprüfung selbst durchzuführen.

Empfohlene Literatur

- ITIL® Foundation 4 Edition (ISBN 978-0-11-331614-4)
- ISO20000 Norm

Anmeldung

Online: www.tbz.ch/weiterbildung
mittels Anmeldeformular

Weitere Informationen/Kontakt

www.tbz.ch/weiterbildung

Tel. 044 446 95 11

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

Wir freuen uns auf Sie!



Technische Berufsschule Zürich
Höhere Fachschule
Sihlquai 101, CH-8090 Zürich
Telefon 044 446 95 11
www.tbz.ch, admin.hf@tbz.zh.ch



Weiterbildung des
Kantons Zürich