

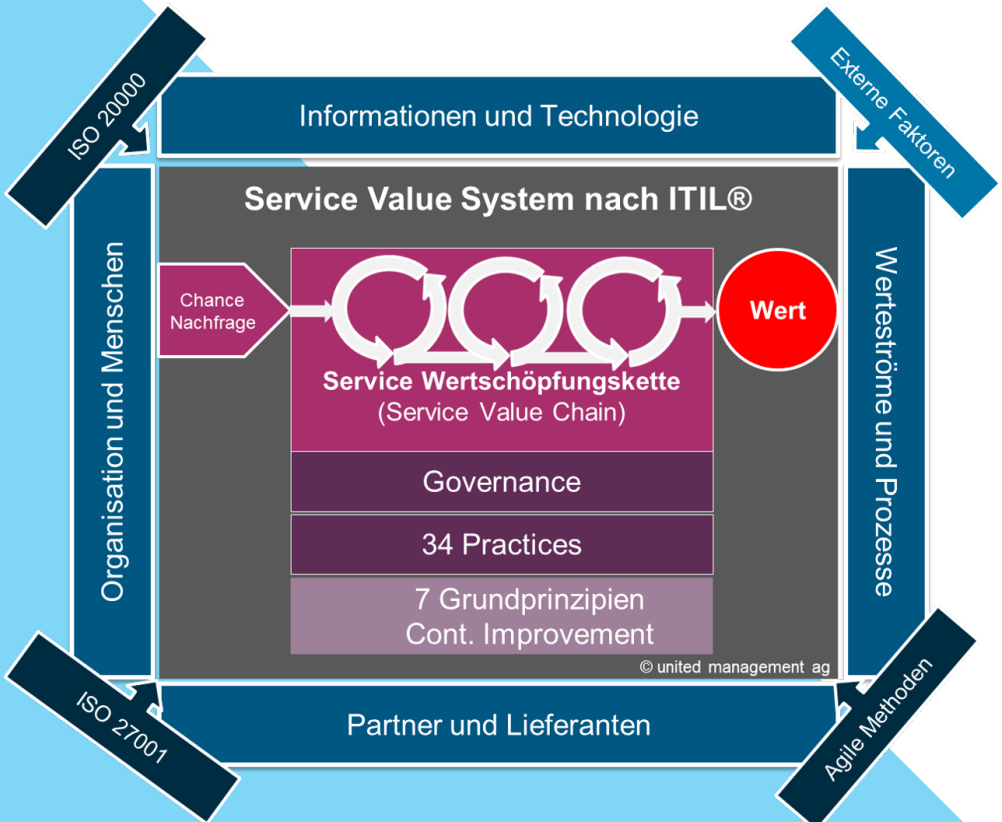


# TBZ HF

Technische Berufsschule Zürich  
Höhere Fachschule

2021  
Herbst

## IT Service Management (mit ITIL® 4 Foundation Zertifizierung)



# 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.

- Dev Ops
- 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 „DevOps“, ISO 20000 und dem Ansatz für agiles Service Management.

### Inhalt

ITIL®

- Grundlagen schaffen für die optionale ITIL® 4 „Foundation“ Prüfung

ISO 20000

- Grundlagen und Abhängigkeiten

DevOps

- Grundlagen und Abhängigkeiten

### Teilnehmerzahl

max. 16

### Kursleiter

Beat Bisig

### Hilfsmittel

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

### Ablauf

Grundkonzepte des IT Service Managements ergänzt durch DevOps und ISO 20000. ITIL® 4 Theorie (Frontalunterricht mit häufigen Interaktionen zwischen Kursteilnehmern 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 Kenntnisse im IT Services Management 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

26. Oktober - 14. Dezember 2021 (8x)  
jeweils dienstags von 18.00 - 21.20 Uhr  
14. Dezember 2021  
ITIL 4 Foundation Zertifizierung an der TBZ Höhere Fachschule

### Anmeldeschluss

5. Oktober 2021

# IT Service Management

## ITIL® 4 Foundation Zertifizierung

### Bestätigung/Zertifikat

Kursattest (sofern 80% der Lektionen besucht werden).

ITIL® 4 „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 Editon (ISBN 978-0-11-331614-4)
- ISO20000 Norm

### Kursort

Technische Berufsschule Zürich  
Höhere Fachschule  
Sihlquai 101  
8005 Zürich

### Anmeldung

Online: [www.tbz.ch/weiterbildung](http://www.tbz.ch/weiterbildung)  
mittels Anmeldeformular

### Weitere Informationen/Kontakt

[www.tbz.ch/weiterbildung](http://www.tbz.ch/weiterbildung)

Tel. 044 446 95 11

TBZ Höhere Fachschule  
Sihlquai 101  
8090 Zürich  
[admin.hf@tbz.zh.ch](mailto: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](http://www.tbz.ch), [admin.hf@tbz.zh.ch](mailto:admin.hf@tbz.zh.ch)**



Weiterbildung des  
Kantons Zürich