



# ITIL Foundation Training

Sie möchten die Qualität und Ergebnisse Ihrer IT-Services verbessern? Sie möchten sich an Best Practices orientieren? Ihre Service-Manager sind gut, möchten aber weiter gefördert und kontinuierlich besser werden? Wir helfen Ihnen gerne dabei.

## Herausforderung

Die digitale Zukunft wird immer komplexer, vernetzter und schneller. Da ist es wichtig, sich auf IT-Service und Support - lokal und global - verlassen zu können. Die IT Infrastructure Library (ITIL) ist der Best Practice Ansatz im IT Service Management weltweit. ITIL ist damit zu **dem** Referenzmodell für die strategische und operative Steuerung von IT Service-Organisationen geworden. Eine erfolgreiche Umsetzung des ITIL Referenzmodells im Unternehmen setzt ein gutes Verständnis der ITIL Philosophie, Terminologie, Methoden und Prozesse voraus.

Erfahrene Trainer und Servicemanager der NTT DATA vermitteln dieses erforderliche Verständnis und bereiten Ihre Teilnehmer auf die Prüfung für das international anerkannte ITIL Foundation Certificate vor. Zudem können wir Vorgehen, Methoden und Prozesse mit zahlreichen Praxis-Erfahrungen und Geschichten beleben.

## Unsere Inhalte

### Folgende Themen werden in unseren ITIL Trainings behandelt:

- *Einführung in ITIL* – erfahren Sie kompakt und effizient die Historie von ITIL und die entsprechenden Grundkonzepte,
- *Service Strategy* – lernen Sie die Ansätze kennen, die vor der Implementierung von Services sinnvoll sind,
- *Service Design* – basierend auf einer erfolgreich erarbeiteten Strategie, lernen Sie die Handlungsfelder kennen, die den technischen und organisatorischen Rahmen für ITIL bieten,
- *Service Transition* – in der Übergangsphase zwischen Theorie und Praxis lernen Sie die ITIL Ansätze für erfolgreiches (IT-) Change Request Management und deren Abhängigkeiten kennen,
- *Service Operation* – lernen Sie in dieser Phase des ITIL Lebenszyklus die notwendigen Prozesse kennen, die zu einem erfolgreichen operativen IT-Prozess und Prozessmanagement beitragen,
- *Continual Service Improvement* – lernen Sie die Best Practice Ansätze kennen, die dazu führen, dass Ihre Services nicht nur gut sind, sondern immer besser werden.



## Unsere Leistungen

### Voraussetzungen:

Generell müssen keine Voraussetzungen zur Teilnahme am Training erfüllt werden. Allerdings machen Komplexität und Umfang des ITIL Stoffes eine individuelle Vorbereitung (Lehrbuch, Musterexamen) erforderlich. Hilfreich sind Erfahrungen der Schulungsteilnehmer mit Service-Organisationen.

### Zielgruppe:

Zielgruppe sind Mitarbeiter und Teamleiter von IT Organisation, deren Prozesse und Vorgehen an ITIL ausgerichtet sind oder werden, Berater und Projektmanager, die in Projekte im ITIL-Umfeld involviert sind oder werden, sowie Projektmitarbeiter, die mit ITIL-Projekten oder IT Services betraut sind.

### Zielsetzung:

- Die Schulungsteilnehmer sind mit der ITIL Terminologie vertraut und verstehen das Lebenszyklusmodell von ITIL. Struktur und Aufgaben der einzelnen Serviceprozesse, deren Abgrenzung und die Abhängigkeiten untereinander sind ihnen klar.
- Sie können das Nutzenpotential von ITIL für strategische, taktische und operative Aufgaben innerhalb von IT Organisationen einschätzen und verstehen, wie sich der prozessorientierte Ansatz auf die IT Organisation, Geschäftspartner und Kunden auswirkt. Weiter verstehen sie, was es bedeutet, IT Service Management nach ITIL einzuführen.
- Durch die dreitägige Schulung und die Prüfungsvorbereitung werden die Teilnehmer in die Lage versetzt, die Prüfung zum ITIL Foundation Certificate im IT Service Management abzulegen. Die einstündige Prüfung findet am letzten Trainingstag statt.

### Methodik:

Die Methodik richtet sich nach der allgemein gültigen Trainingsmethodik - Theorie, Präsentationen, Praxisbeispiele, Übungen in Arbeitsgruppen und Austausch.

## Ihr Nutzen

Nutzen Sie unser Trainingsangebot für Ihre individuellen Inhouse-Trainings oder für die Teilnahme ausgewählter Mitarbeiter an NTT DATA Trainings. Zudem bieten wir Ihnen speziell auf Sie zugeschnittene Coachings und Unterstützung. Wir helfen Ihnen gerne in kritischen Projektphasen mit speziellen Basistrainings oder unserem Know-how und erfahrenen Ressourcen.

Ihr Ansprechpartner:  
Alexander Riechers  
Customer Manager Public Services  
Tel.: +49 (174) 1730143  
alexander.riechers@nttdata.com  
Academy@nttdata.com

### Über NTT DATA

NTT DATA ist ein führender Anbieter von Business- und IT-Lösungen und globaler Innovationspartner seiner Kunden. Der japanische Konzern mit Hauptsitz in Tokio ist in über 40 Ländern weltweit vertreten.

Der Schwerpunkt liegt auf langfristigen Kundenbeziehungen: Dazu kombiniert NTT DATA globale Präsenz mit lokaler Marktkenntnis und bietet erstklassige, professionelle Dienstleistungen von der Beratung und Systementwicklung bis hin zum Outsourcing.

Weitere Informationen finden Sie auf [www.nttdata.com/de](http://www.nttdata.com/de)