

ExperTeach

Introduction & Fundamentals
Ethernet, WLAN & Switching
IP, IPv6 & IP Routing
UC, VoIP, IPTV & Video
Data Center & Cloud Services
Security & VPN
NGN & Service Provider

Cisco

Deutschsprachige Unterlagen
Routing, Switching & Design
UC, Video & TelePresence
Service Provider & NMS
Security & WLAN
Data Center, Nexus & UCS
Sales & Presales

Hersteller

Alcatel-Lucent
BlackBerry
Blue Coat
Brocade
Check Point
Crossbeam
EMC
Enterasys
Extreme
HP
IBM
Juniper
Linux
Microsoft
NetApp

Nortel

Oracle
Siemens
Enterprise Communications
VMware
Wireshark & Nagios

IT Management

IT Governance & COBIT
IT-Sicherheit & Datenschutz
ITIL & ISO 20000
PRINCE2, PMI & IPMA
IT-Vertrieb & Führung
Softwaretest & ISTQB

IT Service Management mit ITIL und ISO/IEC 20000

ITIL ist die Abkürzung für IT Infrastructure Library. Es handelt sich hierbei um einen Leitfaden für die Organisationsoptimierung des IT Service Managements und stellt eine öffentlich verfügbare fachliche Dokumentation zur Planung, Erbringung und Unterstützung von IT-Serviceleistungen dar. ITIL wurde in Großbritannien vom Office of Government Commerce (OGC) entwickelt und ist heute der weltweite De-facto-Standard im Bereich IT Service Management (ITSM). Während ITIL eine rein personengebundene Zertifizierung ist, kann mit dem thematisch eng verwandten ISO/IEC 20000 auch eine ganze Organisation – sei es eine IT-Abteilung oder eine ganze Firma – eine definierte Servicequalität nachweisen. Die Zertifizierung wird durch einen Registered Certification Body (RCB) überprüft und erteilt. Insbesondere für IT Service Provider ist ISO/IEC 20000 ein Schlüsselstandard, und die zugehörigen Zertifizierungen werden große Marktchancen mit sich bringen.

Kurse und Zertifizierungen

Die Version ITIL v3 kennt die Stufen Foundation, Intermediate und Advanced. Nach der Foundation-Zertifizierung muss zunächst eine Auswahl an Kursen aus den Bereichen Lifecycle und Capability absolviert werden. Anschließend folgt der Kurs *Managing across the Lifecycle*. Für die Abschluss-Zertifizierung zum ITIL Expert werden mindestens 22 Punkte benötigt. Die von uns angebotenen ITIL-Kurse werden vom ATO Maxpert durchgeführt.

ISO/IEC 20000 startet analog zu ITIL mit einem Foundation Level. Anschließend werden fünf verschiedene Kurse des Professional Levels angeboten. Von diesen müssen Sie mindestens drei absolvieren, um die nächste Stufe in Angriff nehmen zu können: eine Ausbildung zum Consultant/Manager in ITSM oder zum Auditor in ITSM. Wenn Sie bereits über ITIL-Zertifikate verfügen, kann dies den Ausbildungsweg verkürzen. Ein ITIL Expert benötigt beispielsweise zum Erlangen der Zertifizierung als Consultant/Manager nur noch den Kurs ISO/IEC 20000 Professional – Management and Improvement.

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.



Ausführliche Kursbeschreibungen mit detailliertem Inhaltsverzeichnis, Terminen und Kursorten finden Sie unter www.expertech.de/go/itil

