

Das ITIL® Ausbildungskonzept

Die Ausbildung basiert auf dem ITIL® Service LifeCycle Konzept gemäß den 5 Büchern der OGC und setzt sich aus vier Stufen zusammen:

1. Foundation Level
2. Intermediate Level
3. ITIL® Expert
4. ITIL® Master

Für jedes erfolgreich absolvierte Seminar erhält der Teilnehmer eine bestimmte Anzahl Punkte. Für die Zertifizierung zum ITIL® Expert sind insgesamt 22 Punkte notwendig.

Level 1 : Foundation

Der Foundation Level vermittelt die Grundlagen zum IT-Service Management. Es wird ein Überblick zu Prozessen, Funktionen, Methoden und Begriffen gegeben. Dieses Seminar dauert 3 Tage. Mit Bestehen der Prüfung erhält der Teilnehmer 2 Punkte.

Die Prüfung besteht aus 40 Multiple Choice Fragen mit je 4 alternativen Antwortmöglichkeiten, von denen immer nur eine richtig ist. Zum Bestehen der Prüfung müssen 26 von 40 Fragen richtig beantwortet werden (65%). Die Prüfungsdauer beträgt 60 Minuten.

Dieses Seminar ist Voraussetzung für alle weiteren Ausbildungsschritte.

Level 2 : Intermediate

Der Intermediate Level bietet zwei unterschiedlichen Ausbildungs-Streams:

- **LifeCycle Stream**

Diese Ausbildung vermittelt die Inhalte der 5 Bücher der OGC und erfolgt somit in 5 Teilschritten zu je 3 Tagen. Der Teilnehmer erhält je bestandener Prüfung 3 Punkte.

- **Capability Stream**

Unterschiedliche Prozesse aus den 5 Büchern sind zu 4 Clustern zusammengefasst, um praxisgerechte Aufgaben und Rollen aus dem IT-Service Management zu vermitteln. Jedes Seminar dauert 4 Tage. Der Teilnehmer erhält je bestandener Prüfung 4 Punkte.

Die einzelnen Ausbildungsmodule innerhalb dieser Streams können unabhängig und zeitlich unbegrenzt durchgeführt werden. Auch können Seminare aus beiden Streams kombiniert werden.

Level 3 : ITIL® Expert

Den Abschluss zum ITIL® Expert bildet das Seminar „Managing across the LifeCycle“. Zusätzlich zu den Prinzipien und Prozessen der LifeCycle Phasen werden neben den unternehmerischen und organisatorischen Belangen des IT Service Managements weitere ergänzende Industrie Standards einbezogen.

Dieses Seminar dauert 4 Tage. Bei bestandener Prüfung werden 5 Punkte gutgeschrieben und der Teilnehmer erhält den Status:

„ITIL® Expert“

Voraussetzung zu diesem Seminar sind 17 Punkte aus den vorangegangenen Seminaren.

Die Prüfungen bestehen immer aus 8 Szenarien mit je einer Multiple Choice Frage und 4 alternativen Antwortmöglichkeiten. Die Antworten werden gewichtet (5, 3, 1 oder 0 Punkte). Zum Bestehen der Prüfung müssen 28 von 40 Punkten erreicht werden (70%). Die Prüfungsdauer beträgt 90 Minuten.

Level 4 : ITIL® Master

Der ITIL® v3 Master ist der Abschluss der Service Management Ausbildungsreihe. Anders als die darunter liegenden Qualifizierungen, fokussiert sich die Master-Qualifikation auf die praktische Erfahrung in der Anwendung und Umsetzung der ITIL® v3 Best Practice Empfehlungen.

Die individuellen Erfahrungen in der eigenen realen Situation müssen demonstriert und es muss erklärt werden, wie und warum das breite Wissen von ITIL® angewendet wurde um spezifische Business Ziele erreichen zu können. Dies muss in einem oder mehreren praktischen Arbeitspaketen dargelegt und die Vorgehensweise zu Veränderungen hinsichtlich Verhalten, Einstellung und Organisationskultur muss dargestellt werden.