

Document Control Information

Documentinhalt	
Name des Dokuments	ITIL V3 Foundation Certificate Syllabus_v4.2_German
Ziel dieses Dokuments	Darstellung des Syllabus für die Erreichung des ITIL V3 Foundation Zertifikats im IT Service Management
Document Version Number	4.2
Document Status	Live
Document Owner	Chief Examiner
Prepared By	Chief Examiner
Date of First Draft	30 October 2008
Date Approved	27 February 2009
Approved By	ITIL Qualifications Board
Next Scheduled Review Date	

Version History		
Version Number	Date Approved	Change/Reasons for Change/Comments
4.0	19 December 2008	New document
4.1	19 January 2008	Added book reference 4.3.5 to learning unit 05-52
4.2	27 February 2009	Learning topic 03-34 added

Distribution List	
Name	Title/Company
4.0	All ITIL Examination Institutes
4.1	All ITIL Examination Institutes
4.2	All ITIL Examination Institutes



Professionelle Qualifizierung in

ITIL® PRACTICE FÜR DAS SERVICE MANAGEMENT

***ITIL Foundation Zertifikat
für IT Service Management
SYLLABUS***



The Swirl logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce
ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries

© Crown Copyright 2009 Reproduced under license from OGC
ITIL V3 Foundation Certificate Syllabus_v4.2_German

THE ITIL FOUNDATION CERTIFICATE IN IT SERVICE MANAGEMENT

Mit dem ITIL V3 Foundation Zertifikat im IT Service Management weist der Inhaber nach, dass er Kenntnisse über die grundlegende Terminologie, die Strukturen, die Basiskonzepte und über die Kernprinzipien der ITIL Practice erlangt hat.

Das ITIL Foundation Zertifikat im IT Service Management allein versetzt den Inhaber jedoch noch nicht in die Lage, die ITIL Practices ohne weitergehende Ausbildung umsetzen zu können.

Zielgruppe

Die Zielgruppe für das ITIL Foundation Zertifikat besteht aus:

- Personen, die ein Grundverständnis über das ITIL Rahmenwerk erlangen wollen und Hinweise, wie dies bei der Verbesserung der Qualität in einer IT Service Management Organisation helfen kann.
- IT-Experten, die über das ITIL Rahmenwerk und die Möglichkeiten zur Serviceverbesserung informiert werden wollen, weil deren Organisationen ITIL bereits einsetzen

Darüber hinaus ist der Kurs ebenfalls geeignet für IT Professionals, Business Manager und Geschäftsprozesseigner

Lernziele

Kandidaten können zu folgenden Bestandteilen dieser Zertifizierung Kenntnisse und Verständnis erlangen:

- Service Management in der Praxis (Vertiefung)
- Service Lifecycle (Vertiefung)
- Kernprinzipien und Modelle (Vertiefung)
- Generische Konzepte (Verständnis)
- Ausgewählte Prozesse (Verständnis)
- Ausgewählte Rollen (Verständnis)
- Ausgewählte Funktionen (Verständnis)
- Technologie und Architektur (Verständnis)
- Das ITIL Qualifikations-Schema (Verständnis)

Foundation Syllabus

Der Syllabus ist als eine Leitlinie zu verstehen, die sowohl auf das Design, die Gestaltung und die Verwendung von Trainingsunterlagen, als auch auf die Durchführung von Seminaren abzielt, um Verständnis und Kompetenz im IT Service Management zu vermitteln, so wie es in den Publikationen ITIL Service Strategy, ITIL Service Design, ITIL Service Transition, ITIL Service Operation, ITIL Continual Service Improvement, ITIL Introduction und ITIL Glossary beschrieben ist.

Grundsätzlich ist der Syllabus so aufgebaut, dass Einfachheit, Ausbaufähigkeit und zügige Überarbeitungsmöglichkeiten berücksichtigt sind.

Kandidaten für den Erwerb des ITIL Foundation Zertifikats müssen alle Elemente des Syllabus abarbeiten und die entsprechende Prüfung bestehen.

Trainingsanbieter sind in ihrer Gestaltungsfreiheit für Seminare nicht eingeschränkt, sofern sie die vorgeschriebenen Elemente zufriedenstellend abdecken. Die Einhaltung der Reihenfolge, in der diese Elemente aufgeführt sind, ist keinesfalls bindend. Es wird sogar davon abgeraten, Seminare in dieser Weise zu strukturieren. Stattdessen soll der Trainingsanbieter die Flexibilität nutzen und entsprechende Mehrwert für seine Seminare schaffen. Es wird empfohlen, 18 Stunden Seminarzeit einzurechnen, zuzüglich des Zeitbedarfs für die Prüfung.

Kursiv geschriebene Begriffe sind im ITIL Glossary definiert.

Element	Inhalt
ITILFND01	<p>Service Management in der Praxis</p> <p>Ziel dieses Elements ist die Vermittlung der Definition von <i>Service</i> und des Konzeptes von <i>Service Management in der Praxis</i>.</p> <p>Spezifisch:</p> <ul style="list-style-type: none"> 01-1. Beschreibe das Konzept von <i>Good Practice</i> (SS 1.2.2) 01-2. Beschreibe und erläutere das Konzept von <i>Service</i> (SS 2.2.1) 01-3. Beschreibe und erläutere das Konzept von <i>Service Management</i> (SS 2.1) 01-4. Definiere <i>Funktionen</i> and <i>Prozesse</i> (SS 2.3, 2.6.1, SD 2.3, SD 3.6.4, ST 2.3, SO 2.3, 3.1, CSI 2.3) 01-5. Erläutere das <i>Prozessmodell</i> und die Eigenschaften von <i>Prozessen</i> (SD 2.3.2, 3.6.4) <p>Die empfohlene Lehrzeit beträgt mindestens 45 Minuten.</p>
ITILFND02	<p>Der Service Lifecycle</p> <p>Ziel dieses Elements ist die Vermittlung des Wertbeitrages des <i>Service Lifecycle</i>, die Art und Weise, wie die <i>Prozesse</i> miteinander im <i>Lifecycle</i> agieren und die Ziele und die Geschäftswerte für jede Phase im <i>Lifecycle</i></p> <p>Spezifisch:</p> <ul style="list-style-type: none"> 02-2. Beschreibe die Struktur, die <i>Bandbreite</i>, die <i>Komponenten</i> und Schnittstellen des <i>Service Lifecycle</i> (SS 1.2.3 All) 02-3. Behandle die Hauptziele der <i>Service Strategy</i> (SS 1.3) 02-4. Behandle die Hauptziele von <i>Service Design</i> (SD 2.4.1, SD 3.1) 02-5. Beschreibe den Wertbeitrag von <i>Service Design</i> für das Business (SD 2.4.3) 02-6. Behandle die Hauptziele von <i>Service Transition</i> (ST 2.4.1) 02-7. Beschreibe den Wertbeitrag von <i>Service Transition</i> für das Business (ST 2.4.3)

Element	Inhalt
	<p>02-8. Behandle die Hauptziele von <i>Service Operations</i> (SO 2.4.1) 02-9. Beschreibe den Wertbeitrag von <i>Service Operation</i> für das Business (SO 2.4.3 1st para, SO 1.2.3.4) 02-10. Behandle die Hauptziele von <i>Continual Service Improvement</i> (CSI 2.4.1, 2.4.2)</p> <p>Es wird empfohlen, dass dieser Abschnitt mit anderen Elementen kombiniert wird.</p> <p>Die empfohlene Lehrzeit beträgt mindestens 60 Minuten.</p>
ITILFND03	<p>Generische Konzepte und Definitionen</p> <p>Ziel dieses Elements ist die Vermittlung der Terminologie und der Konzeption von <i>Service Management</i></p> <p>Spezifisch:</p> <ul style="list-style-type: none"> 03-1. <i>Utility</i> und <i>Warranty</i> (SS 2.2.2) 03-2. <i>Resources, Capabilities</i> und <i>Assets</i> (SS 3.2.1) 03-3. <i>Service Portfolio</i> (SS 4.2.3, SD 3.6.2 – bis zum Ende der 1st Liste) 03-4. <i>Servicekatalog</i> (<i>Business Service Katalog</i> und <i>Technical Service Katalog</i>) (SS 4.2.3.1, SD 4.1.4) 03-5. Die Rolle von <i>IT Governance</i> über den <i>Service Lifecycle</i> (CSI 3.10 Alle) 03-6. <i>Business Case</i> (SS 5.2.1 Intro, CSI 4.4.1) 03-7. <i>Risk</i> (SS 9.5.1, CSI 5.6.3) 03-9. <i>Service Provider</i> (Detailkenntnisse über die 3 Arten von <i>Service Provider</i> müssen nicht gelernt werden) (SS 3.3 nur Intro, nicht 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3) 03-10. <i>Supplier</i> (SD 4.2.4, 4.7.2) 03-11. <i>Service Level Agreement</i> (SLA) (SD 4.2.4, 4.2.5.1) 03-12. <i>Operational Level Agreement</i> (OLA) (SD 4.2.4) 03-13. <i>Vertrag</i> (SD 4.7.5.1) 03-14. <i>Service Design Package</i> (SD Appendix A) 03-15. <i>Availability</i> (SD 4.4.4) 03-16. <i>Service Knowledge Management System</i> (SKMS) (ST 4.7.4.2) 03-17. <i>Configuration Item</i> (CI) (ST 4.3.4.2) 03-18. <i>Configuration Management System</i> (ST 4.3.4.3) 03-19. <i>Definitive Media Library</i> (DML) (ST 4.3.4.3) 03-20. <i>Service Change</i> (ST 4.2.2) 03-21. Arten von <i>Changes</i> (Normal, <i>Standard</i> und <i>Notfall</i>) (ST 4.2.6.1, 4.2.4.5, 4.2.6.9) 03-22. <i>Release Unit</i> (ST 4.4.4.1) 03-23. Das Konzept der Seven R's im <i>Change Management</i> (ST 4.2.6.4); (Die Liste muss allerdings nicht auswendig gelernt werden) 03-24. <i>Event</i> (SO 4.1 1st para) 03-25. <i>Alert</i> (SO Glossary) 03-26. <i>Incident</i> (SO 4.2) 03-27. <i>Impact, Urgency</i> und <i>Priorität</i> (SO 4.2.5.4, 4.4.5.4) 03-28. <i>Service Request</i> (SO 4.3) 03-29. <i>Problem</i> (SO 4.4) 03-30. <i>Workaround</i> (SO 4.4.5.6) 03-31. <i>Known Error</i> (SO 4.4.5.7) 03-32. <i>Known Error Data Base</i> (KEDB) (SO 4.4.7.2) 03-33. Die Rolle der Kommunikation in <i>Service Operation</i> (SO 3.6) 03-34. <i>Service Assets</i> (SS 3.2) 03-35. <i>Release policy</i> (ST 4.1.4.2) <p>Es wird empfohlen, dass dieser Abschnitt mit anderen Elementen kombiniert</p>

Element	Inhalt
	<p>wird.</p> <p>Die empfohlene Lehrzeit beträgt mindestens 60 Minuten.</p>
ITILFND04	<p>Key Principles and Models</p> <p>Ziel dieses Elements ist die Vermittlung der Kernprinzipien und <i>Modelle im Service Management</i> und die Gegenüberstellung einiger Konflikte im <i>Service Management</i>.</p> <p>Spezifisch:</p> <p>Service Strategie</p> <p>04-2. Beschreibe die Grundsätze von Wertschöpfung durch <i>Services</i> (SS 3.1.1, 3.1.2)</p> <p>Service Design</p> <p>04-3. Arbeite die Bedeutung von Menschen, Prozessen, Produkten und Partnern für das <i>Service Management</i> heraus (SD 2.4.2)</p> <p>04-4. Vermittle die 5 Hauptaspekte von <i>Service Design</i> (SD 2.4.2):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Service Portfolio Design</i> • Identifikation von <i>Business Anforderungen</i>, die Definition von <i>Service Requirements</i> und das <i>Design von Services</i> • <i>Technologie und Architektur Design</i> • <i>Prozessdesign</i> • <i>Design von Messgrößen</i> <p>Continual Service Improvement</p> <p>04-8. Erläutere das Modell <i>Plan, Do, Check and Act</i> (PDCA) zur Steuerung und für das Management von <i>Qualität</i> (CSI 3.6, 5.5.1, Fig 5.6)</p> <p>04-9. Erkläre das <i>Continual Service Improvement Modell</i> (CSI 2.4.4, Fig 2.3)</p> <p>04-10. Erläutere die Messgrößen im <i>Continual Service Improvement</i> und behandle die wesentlichen Elemente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Bedeutung von KPIs im Verbesserungsprozess (CSI 4.1.2) • <i>Baselines</i> (CSI 3.7.1) • Arten von <i>Messgrößen</i> (<i>technologie metrics</i>, <i>prozess metrics</i>, <i>service metrics</i>) (CSI 4.1.2) <p>Die empfohlene Lehrzeit beträgt mindestens 90 Minuten.</p>
ITILFND05	<p>Prozesse</p> <p>Ziel dieses Elements ist die Vermittlung der Zusammenhänge von <i>Service Management Prozessen</i> zum <i>Service Lifecycle</i> und die Darstellung der Hauptziele, des Umfangs, der Basiskonzepte, Aktivitäten und Herausforderungen für 5 Kernprozesse und die Darstellung der Ziele und Basiskonzepte der verbleibenden 13 Prozesse und deren Zusammenhänge.</p> <p>Die Aktivitätenliste der Prozesse ist eine Minimalanforderung und sollte nicht ausgedehnt werden.</p> <p>Spezifisch:</p>

Element	Inhalt
	<p>Service Strategie</p> <p>Stelle die Ziele und Basiskonzepte dar:</p> <p>05-21. <i>Demand Management</i> (SS 5.5)</p> <p>Abgedeckt sein muss:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herausforderungen bei der Ermittlung von Services (SS 5.5.1) • Aktivitätsbasiertes Demand Management (Business Aktivitätsmuster PBAs) (SS 5.5.2) • Business Aktivitätsmuster und Anwenderprofile (SS 5.5.3) <p>05-22. <i>Financial Management</i> (SS 5.1 Intro, 5.1.2 Intro)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Business case <p>Service Design</p> <p>Erläutere die Hauptziele, Basiskonzepte, Prozessaktivitäten und Beziehungen:</p> <p>05-31. <i>Service Level Management (SLM)</i> (SD 4.2.1, 4.2.2, 4.2.5, 4.2.5.1 - 9, CSI 3.5)</p> <p>Abgedeckt sein muss:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service-based SLA • Multi-level SLAs • Service level requirements (SLRs) • SLAM Darstellung • Service Review • Service Verbesserungsplan (SIP) <p>Erläutere die Ziele und Basiskonzepte:</p> <p>05-41. <i>Service Katalog Management</i> (SD 4.1 Intro, 4.1.1, 4.1.4)</p> <p>05-42. <i>Availability Management</i> (SD 4.4.1, 4.4.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service-Verfügbarkeit • Verfügbarkeit von Komponenten • Zuverlässigkeit • Wartbarkeit • Servicefähigkeit <p>05-43. <i>Information Security Management (ISM)</i> (SD 4.6 Intro, 4.6.1, 4.6.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Security Rahmenwerk (SD 4.6.4.1) • Richtlinie zur Informationssicherheit (SD 4.6.4.2) • Information security management system (ISMS) (SD 4.6.4.3) <p>05-44. <i>Supplier Management</i> (SD 4.7 Intro, 4.7.1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supplier und Vertragsdatenbank (SCD) (SD 4.7.4)

Element	Inhalt
	<p>05-45. <i>Capacity Management</i> (SD 4.3.1, 4.3.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacity Plan • Business capacity management • Service capacity management • Component capacity management <p>05-46. <i>IT Service Continuity Management</i> (SD 4.5.1, 4.5.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Business Continuity Pläne • Business Continuity Management • Business Auswirkungsanalyse • Risiko Analysen <p>Service Transition</p> <p>Erläutere die Hauptziele, Basiskonzepte, Prozessaktivitäten und Beziehungen:</p> <p>05-51. <i>Change Management</i> (ST 4.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arten eines Change Request (ST 4.2.4.3, Tabelle 4.3) • Change Prozess Modelle und Workflows (ST 4.2.4.4) • Standard Change (ST 4.2.4.5) • Fehlerkorrekturplanung (ST 4.2.5) • Change Advisory Board / Emergency Change Advisory Board (ST 4.2.6.8) <p>05-52. <i>Service Asset und Configuration Management (SACM)</i> (ST 4.3.1, 4.3.4, 4.3.5) einschl.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das Configuration Modell • Configuration items • Configuration Management System (CMS) • Definitive Media Library • Configuration baseline <p>Erläutere die Ziele und Basiskonzepte:</p> <p>05-61. <i>Release und Deployment Management</i> (ST 4.4.1, 4.4.4)</p> <p>05-62. <i>Knowledge Management</i> (ST 4.7 Intro, 4.7.1, 4.7.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • DIKW & SKMS <p>Service Operation</p> <p>Erläutere die Hauptziele, Basiskonzepte, Prozessaktivitäten und Beziehungen:</p> <p>05-71. <i>Incident Management</i> (SO 4.2, Fig 4.2)</p> <p>05-72. <i>Problem Management</i> (SO 4.4, Fig 4.4), aber keine PM Techniken</p> <p>Erläutere die Ziele und Basiskonzepte:</p>

Element	Inhalt
	<p>05-81. <i>Event Management</i> (SO 4.1 Intro, 4.1.1, 4.1.4)</p> <p>05-82. <i>Request Fulfillments</i> (SO 4.3 Intro, 4.3.1, 4.3.4)</p> <p>05-83. <i>Access Management</i> (SO 4.5 Intro, 4.5.1, 4.5.4)</p> <p>Die empfohlene Lehrzeit beträgt mindestens 10 Stunden.</p>
ITILFND06	<p>Funktionen</p> <p>Ziel dieses Elements ist die Erläuterung von Rollen, Zielen und Organisationsstrukturen der Service Desk Funktion und die Darstellung der Rollen, Ziele und Überlagerungen 3 weiterer Funktionen.</p> <p>Spezifisch:</p> <p>06-1. Erläutere die <i>Rolle, Ziele und Organisationsstrukturen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Die <i>Service Desk function</i> (SO 6.2) <p>06-2. Erläutere die <i>Rolle, Ziele und organisatorische Überdeckung</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Die <i>Technical Management Funktion</i> (SO 6.1, 6.3 Intro, 6.3.1, 6.3.2) • Die <i>Application Management Funktion</i> (SO 6.5 Intro, 6.5.1, 6.5.2) • Die <i>IT Operations Management Funktion (IT Operations Control und Facilities Management)</i> (SO 6.4 Intro, 6.4.1, 6.4.2) <p>Die empfohlene Lehrzeit beträgt mindestens 60 Minuten.</p>
ITILFND07	<p>Rollen</p> <p>Ziel dieses Elements ist die Erläuterung und Darstellung von Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten einiger Hauptrollen im <i>Service Management</i>.</p> <p>Spezifisch:</p> <p>07-1. Beschreibe und erläutere die <i>Rollen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Prozess owner</i> (SD 6.4 Intro, 6.4.1) • <i>Service owner</i> (CSI 6.1 Intro, 6.1.4) <p>07-2. Erkläre das <i>RACI</i> Modell und stelle seine Aufgabe für die Organisationsstruktur dar (SD 6 Intro, CSI 6.2 – not RASI-VS or RASCI)</p> <p>Die empfohlene Lehrzeit beträgt mindestens 30 Minuten.</p>
ITILFND08	<p>Technologie und Architektur</p> <p>Ziel dieses Elements:</p> <p>08-2. Erläutere den Zusammenhang von <i>Service Automatisierung</i> und <i>Service Management</i> Prozessen (SS 8.1)</p> <p>Es wird empfohlen, dass dieser Abschnitt von anderen Elementen abgedeckt wird.</p>

Element	Inhalt
ITILFND09	<p data-bbox="418 212 1385 241">ITIL Qualification scheme</p> <p data-bbox="418 275 656 304">Ziel dieses Elements:</p> <p data-bbox="459 338 1385 451">09-1. Erläutere das ITIL Qualifikations-Schema, unterscheide zwischen den Zielstellungen der beiden intermediate streams, erwähne die entsprechenden Zertifizierungen (ITIL Expert und ITIL Master) und vermittele die verschiedenen Optionen für die weiterführende Ausbildung</p> <p data-bbox="418 485 1089 514"><i>Die empfohlene Lehrzeit beträgt mindestens 15 Minuten.</i></p>
ITILFND10	<p data-bbox="418 548 586 577">Probepfung</p> <p data-bbox="418 602 1279 632">Ziel dieses Elements ist die erfolgreiche Probe einer ITIL Foundation Prüfung.</p> <p data-bbox="418 657 542 686">Spezifisch:</p> <p data-bbox="459 720 1094 749">10-1. Übung mindestens einer ITIL Foundation Prüfung.</p> <p data-bbox="418 779 1385 842"><i>Die empfohlene Lehrzeit beträgt mindestens 2 Stunden einschließlich einer Ergebnisüberprüfung.</i></p>

Format of the Examination

Zu diesem Syllabus gibt es eine Prüfung. Teilnehmer müssen eine bestimmte Punktzahl erreichen, um das ITIL V3 Foundation Zertifikat zu erreichen.

Prüfungsart	Multiple choice, 40 Fragen. Alle Fragen entstammen einer Prüfungsfragen-Datenbank der ITIL Foundation
Dauer	Maximal 60 Minuten. Teilnehmer, die die Prüfung nicht in ihrer Muttersprache schreiben, haben für 75 Minuten Zeit und dürfen ein Wörterbuch verwenden.
Voraussetzungen	Der Besuch eines ITIL Foundation Seminars bei einem akkreditierten ITIL Trainingsanbieter ist empfohlen, aber nicht zwingend.
Beaufsichtigt	Ja
Hilfsmittel	Nein
Mindestpunktzahl	65 % (26 Fragen von 40 müssen richtig beantwortet sein)
Auszeichnung	Keine
Durchführung	Online oder als Prüfungspapier.