

## Document Control Information

Dokumentinhalte	
<b>Name des Dokuments</b>	ITIL_v3_Foundation_Bridge_Certificate_Syllabus_v4.1_German
Ziel dieses Dokuments	Detaillierter Syllabus eines Bridge-Kurses für Inhaber eines ITIL Foundation Zertifikates einer früheren ITIL Version. Der Bridge-Kurs gibt diesen Teilnehmern Gelegenheit, Ihre Kenntnisse auf das Niveau des ITIL Foundation Version 3 Zertifikats anzuheben.
Document Version Number	4.1
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	Qualifications Board
<b>Next Scheduled Review Date</b>	

Version History		
Version Number	Date Approved	Change/Reasons for Change/Comments
4.0	19 December 2008	New document
4.1	27 February 2009	Learning topic 02-1 renamed into 02-2; topics 03-4 and 03-21 removed from Unit 03; topic 03-23 moved from Unit 3 to Unit 10

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



**Professionelle Qualifizierung in**

**ITIL® PRACTICE FÜR DAS SERVICE MANAGEMENT**

***ITIL® V3 Foundation Bridge 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

# **ITIL FOUNDATION BRIDGE ZERTIFIKAT FÜR DAS IT SERVICE MANAGEMENT**

Der ITIL Foundation V3 Bridge Kurs dient dazu, Kandidaten mit einem ITIL Foundation Zertifikat eine schnelle Möglichkeit zu geben, ihre Kenntnisse auf die ITIL Version 3 anzupassen.

Der ITIL Foundation V3 Bridge Kurs stellt die neuen Aspekte der ITIL Version 3 und die Hauptunterschiede zu den vorherigen ITIL Versionen heraus.

## **Zielgruppe**

Zielgruppe des ITIL V3 Foundation Bridge Kurses sind Inhaber eines ITIL Foundation Zertifikates, das vor ITIL Version 3 erlangt wurde, die Kenntnisse über die neue ITIL Version 3 erwerben möchten.

## **Lernziele**

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

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

## Foundation Bridge 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.

Der Bridge Syllabus basiert auf dem ITIL Version 3 Foundation Syllabus. Die Bandbreite des V§ Foundation Seminars ist insgesamt größer und enthält weniger Details, als frühere ITIL Foundationkurse. Der Bridge Syllabus konzentriert sich dabei auf die neuen Inhalte und verschafft dem Teilnehmer einen Überblick über die Hauptunterschiede zu Themen in früheren ITIL Versionen.

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, 9.5 Stunden Seminarzeit einzurechnen, zuzüglich des Zeitbedarfs für die Prüfung.

Achtung: Die Nummerierung ist nicht konsistent, da sie der Nummerierung aus dem ITIL V3 Foundation Syllabus entnommen ist. *Kursiv* geschriebene Begriffe sind im ITIL Glossary definiert.

Element	Inhalt
ITILFND00	<p><b>Einführung</b></p> <p>Ziel dieses Elements ist die Vermittlung von Hintergrundinformationen zu ITIL Version 3 und von Gründen, die die Weiterentwicklung von ITIL erforderlich machten.</p> <p>Spezifisch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>00-1. Erläuterung des Hintergrundes zur neuen ITIL Version 3 und auf welche Weise Eingaben aus verschiedenen Interessengruppen und Nationalitäten an das Projekt gerichtet wurden</li> <li>00-2. Erläuterung, weshalb die Weiterentwicklung von ITIL wichtig war</li> </ul> <p><b><i>Die empfohlene Lehrzeit beträgt mindestens 15 Minuten. Dieses Element wird kein Bestandteil der Prüfung sein.</i></b></p>
ITILFND01	<p><b>Service Management in der Praxis</b></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"> <li>01-1. Beschreibe das Konzept von <i>Good Practice</i> (SS 1.2.2)</li> <li>01-2. Beschreibe und erläutere das Konzept von <i>Service</i> (SS 2.2.1)</li> <li>01-3. Beschreibe und erläutere das Konzept von <i>Service Management</i> (SS 2.1)</li> <li>01-4. Definiere <i>Funktionen</i> und <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)</li> <li>01-5. Erläutere das <i>Prozessmodell</i> und die Eigenschaften von <i>Prozessen</i> (SD 2.3.2, 3.6.4)</li> </ul> <p><b><i>Die empfohlene Lehrzeit beträgt mindestens 45 Minuten.</i></b></p>

Element	Inhalt
ITILFND02	<p><b>Der Service Lifecycle</b></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"> <li>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)</li> <li>02-3. Behandle die Hauptziele der <i>Service Strategy</i> (SS 1.3)</li> <li>02-4. Behandle die Hauptziele von <i>Service Design</i> (SD 2.4.1, SD 3.1)</li> <li>02-5. Beschreibe den Wertbeitrag von <i>Service Design</i> für das Business (SD 2.4.3)</li> <li>02-6. Behandle die Hauptziele von <i>Service Transition</i> (ST 2.4.1)</li> <li>02-7. Beschreibe den Wertbeitrag von <i>Service Transition</i> für das Business (ST 2.4.3)</li> <li>02-8. Beschreibe die Hauptziele von <i>Service Operations</i> (SO 2.4.1)</li> <li>02-9. Beschreibe den Wertbeitrag von <i>Service Operation</i> für das Business (SO 2.4.3 1<sup>st</sup> para, SO 1.2.3.4)</li> <li>02-10. Behandle die Hauptziele von <i>Continual Service Improvement</i> (CSI 2.4.1, 2.4.2)</li> </ul> <p><b><i>Es wird empfohlen, dass dieser Abschnitt mit anderen Elementen kombiniert wird.</i></b></p> <p><b><i>Die empfohlene Lehrzeit beträgt mindestens 60 Minuten.</i></b></p>
ITILFND03	<p><b>Generische Konzepte und Definitionen</b></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"> <li>03-1. <i>Utility</i> und <i>Warranty</i> (SS 2.2.2)</li> <li>03-2. <i>Resources, Capabilities</i> und <i>Assets</i> (SS 3.2.1)</li> <li>03-3. <i>Service Portfolio</i> (SS 4.2.3, SD 3.6.2 – bis zum Ende der 1st Liste)</li> <li>03-5. Die Rolle von <i>IT Governance</i> über den <i>Service Lifecycle</i> (CSI 3.10 Alle)</li> <li>03-14. <i>Service Design Package</i> (SD Appendix A)</li> <li>03-16. <i>Service Knowledge Management System (SKMS)</i> (ST 4.7.4.2)</li> <li>03-18. <i>Configuration Management System</i> (ST 4.3.4.3)</li> <li>03-19. <i>Definitive Media Library (DML)</i> (ST 4.3.4.3)</li> <li>03-20. <i>Service Change</i> (ST 4.2.2)</li> <li>03-24. <i>Event</i> (SO 4.1 1<sup>st</sup> para)</li> <li>03-25. <i>Alert</i> (SO glossary)</li> </ul> <p><b><i>Es wird empfohlen, dass dieser Abschnitt mit anderen Elementen kombiniert wird.</i></b></p> <p><b><i>Die empfohlene Lehrzeit beträgt mindestens 30 Minuten.</i></b></p>
ITILFND04	<p><b>Kernprinzipien und Modelle</b></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>

Element	Inhalt
	<p><b>Service Strategie</b></p> <p>04-2. Beschreibe die Grundsätze von Wertschöpfung durch <i>Services</i> (SS 3.1.1, 3.1.2)</p> <p><b>Service Design</b></p> <p>04-4. Vermittle die 5 Hauptaspekte von <i>Service Design</i> (SD 2.4.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Service Portfolio Design</i></li> <li>• Identifikation von <i>Business Anforderungen</i>, die Definition von <i>Service Requirements</i> und das <i>Design</i> von <i>Services</i></li> <li>• Technologie und Architektur <i>Design</i></li> <li>• <i>Prozessdesign</i></li> <li>• Design von Messgrößen</li> </ul> <p><b>Continual Service Improvement</b></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"> <li>• Die Bedeutung von KPIs im Verbesserungsprozess (CSI 4.1.2)</li> <li>• <i>Baselines</i> (CSI 3.7.1)</li> <li>• Arten von <i>Messgrößen</i> (<i>technologie metrics</i>, <i>prozess metrics</i>, <i>service metrics</i>) (CSI 4.1.2)</li> </ul> <p><b>Die empfohlene Lehrzeit beträgt mindestens 90 Minuten.</b></p>
ITILFND05	<p><b>Prozesse</b></p> <p>Ziel dieses Elements ist die Vermittlung der Zusammenhänge von <i>Service Management Prozessen</i> zum <i>Service Lifecycle</i> und der Gegenüberstellung von Änderungen zu früheren Versionen von ITIL.</p> <p>Die Aktivitätenliste der Prozesse ist eine Minimalanforderung und sollte nicht ausgedehnt werden.</p> <p>Spezifisch:</p> <p><b>Service Strategie</b></p> <p><b>Stelle die Ziele und Basiskonzepte dar:</b></p> <p>05-21. <i>Demand Management</i> (SS 5.5)</p> <p>Abgedeckt sein muss:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herausforderungen bei der Ermittlung von <i>Services</i> (SS 5.5.1)</li> <li>• Aktivitätsbasiertes <i>Demand Management</i> (<i>Business Aktivitätsmuster PBAs</i>) (SS 5.5.2)</li> <li>• <i>Business Aktivitätsmuster</i> und <i>Anwenderprofile</i> (SS 5.5.3)</li> </ul> <p>05-22. <i>Financial Management</i> (SS 5.1 Intro, 5.1.2 Intro)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Business case</i></li> </ul>

Element	Inhalt
	<p><b>Service Design</b></p> <p><b>Stelle die Ziele und Basiskonzepte dar:</b></p> <p>05-41. <i>Service Katalog Management</i> (SD 4.1 Intro, 4.1.1, 4.1.4)</p> <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"> <li>• Security Framework (SD 4.6.4.1)</li> <li>• Information Security Policy (SD 4.6.4.2)</li> <li>• Information Security Management System (ISMS) (SD 4.6.4.3)</li> </ul> <p>05-44 <i>Supplier Management</i> (SD 4.7 Intro, 4.7.1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supplier- und Vertragsdatenbank (SD 4.7.4)</li> </ul> <p><b>Service Transition</b></p> <p><b>Stelle die Ziele und Basiskonzepte dar:</b></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"> <li>• DIKW &amp; SKMS</li> </ul> <p><b>Service Operation</b></p> <p><b>Stelle die Ziele und Basiskonzepte dar:</b></p> <p>05-81. <i>Event Management</i> (SO 4.1 Intro, 4.1.1, 4.1.4 )</p> <p>05-82. <i>Request Fulfilment</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><b>Die empfohlene Lehrzeit beträgt mindestens 3 Stunden.</b></p>
ITILFND06	<p><b>Funktionen</b></p> <p>Ziel dieses Elements ist die Erläuterung von Rollen, Ziele und Organisationsstrukturen und deren Überschneidungen.</p> <p>Spezifisch</p> <p>06-2. Stelle die Überschneidungen bei Zielen und Organisationsstrukturen dar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Technical Management Funktion</i> (SO 6.1, 6.3 Intro, 6.3.1, 6.3.2)</li> <li>• <i>Application Management Funktion</i> (SO 6.5 Intro, 6.5.1, 6.5.2)</li> <li>• <i>IT Operations Management Funktion (IT Operations Control and Facilities Management)</i> (SO 6.4 Intro, 6.4.1, 6.4.2)</li> </ul> <p><b>Die empfohlene Lehrzeit beträgt mindestens 15 Minuten.</b></p>
ITILFND07	<p><b>Rollen</b></p> <p>Ziel dieses Elements ist die Vermittlung der Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten von Rollen des <i>Service Management</i>.</p>

Element	Inhalt
	<p>Spezifisch:</p> <p>07-1. Behandle die Rolle und die Zuständigkeiten von</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Prozess owner</i> (SD 6.4 Intro, 6.4.1)</li> <li>• <i>Service owner</i> (CSI 6.1.Intro, 6.1.4)</li> </ul> <p>07-2. Erläutere das <i>RACI</i> Modell und beschreibe seine Rolle bei der Defintion von Organisationsstrukturen (SD 6 Intro, CSI 6.2 – not RACI-VS or RASCI)</p> <p><b>Die empfohlene Lehrzeit beträgt mindestens 30 Minuten.</b></p>
ITILFND09	<p><b>Das ITIL Qualifikations-Schema</b></p> <p>Ziel dieses Elements:</p> <p>09-1. Erläutere das <i>ITIL Qualifikations-Schema</i>, 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><b>Die empfohlene Lehrzeit beträgt mindestens 15 Minuten.</b></p>
ITILFND10	<p>In diesem Element werden die Hauptunterschiede zum als bekannt vorausgesetzten Wissen um frühere ITIL Versionen herausgearbeitet. Nur diese werden im ITIL Foundation Bridge Seminar behandelt, nicht der Gesamthalt.</p> <p><b>Einige Unterschiede zu früheren ITIL Versionen:</b></p> <p><b>Service Strategie</b></p> <p>03-4. <i>Service Catalogue (Business Service Catalogue und Technical Service Catalogue)</i> (SS 4.2.3.1, SD 4.1.4)</p> <p>03-9. <i>Service Provider</i> (SS 3.3 Intro) (Die Kenntnis der 3 Hauptarten von service providers ist im Einzelnen nicht gefordert)</p> <p><b>Service Transition</b></p> <p>03-21. Arten von <i>Changes</i> (Normal, <i>Standard</i> und <i>Emergency</i>) (ST 4.2.6.1, 4.2.4.5, 4.2.6.9)</p> <p>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)</p> <p>05-51B. <i>Change Management</i> (ST 4.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arten eines change request (ST 4.2.4.3, Table 4.3)</li> <li>• Change prozess modelle und workflows (ST 4.2.4.4)</li> <li>• Standard change (ST 4.2.4.5)</li> <li>• Planung von Fehlerkorrekturen (ST 4.2.5)</li> <li>• Change Advisory Board / Emergency Change Advisory Board (ST 4.2.6.8)</li> </ul> <p>05-52B. Behandle die Ziele und Basiskonzepte für:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Service Asset und Configuration Management (SACM)</i> (ST 4.3 Intro, 4.3.1, 4.3.4) (Erläutere die neue Terminologie und Struktur im Kontext</li> </ul>

Element	Inhalt
	<p>CMDB, DML, KEDB CMS und SKMS in Beziehung zum Konzept“data-information-knowledge-wisdom”)</p> <p>05-61. Behandle die Ziele und Basiskonzepte für:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Release und Deployment Management (ST 4.4 Intro, 4.4.1, 4.4.4, 4.4.4.1, 4.4.4.2 )</li> </ul> <p><b>Service Operation</b></p> <p>05-72B. Behandle die Ziele und Basiskonzepte für:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problem <i>Management</i> (SO 4.4 ) nicht PM Techniken</li> </ul> <p><b>Es wird empfohlen, dass dieser Abschnitt mit anderen Elementen kombiniert wird.</b></p> <p><b>Die empfohlene Lehrzeit beträgt mindestens 30 Minuten.</b></p>
ITILFND11	<p><b>Probepfprüfung</b></p> <p>Ziel dieses Elements ist die erfolgreiche Probe einer ITIL Foundation Bridge Prüfung.</p> <p>Spezifisch:</p> <p>11-1. Übung einer Prüfung.</p> <p><b>Die empfohlene Lehrzeit beträgt mindestens 60 Minuten, einschließlich einer Ergebnisüberprüfung.</b></p>

## Format der Prüfung

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

Prüfungsart	Multiple choice, 20 Fragen. Die Fragen sind ein Subtrakt aus der Prüfungsfragen-Datenbank der ITIL Foundation
Dauer	Maximal 30 Minuten. Teilnehmer, die die Prüfung nicht in ihrer Muttersprache schreiben, haben für 40 Minuten Zeit und dürfen ein Wörterbuch verwenden.
Voraussetzungen	Ein Foundation Zertifikat einer früheren ITIL Version und der Nachweis eines besuchten Seminars eines akkreditierten ITIL Trainingsanbieters
Beaufsichtigt	Ja
Hilfsmittel	Nein
Mindestpunktzahl	65 % (13 Fragen von 20 müssen richtig beantwortet sein)
Auszeichnung	Keine
Durchführung	Online oder als Prüfungspapier über einen akkreditierten Trainingsanbieter