

## ITIL® 4 Foundation - Kompakttraining

 Live Online oder Präsenz

Dauer : 2 Tage (14 Stunden)

Nr. : 2481

Preis : 790,00 € netto

940,10 € inkl. 19 % MwSt.

Inhouse-Paket : Auf Anfrage



REAL • EFFICIENT • ADAPTED • LEARNING

ITIL® 4 bringt ITIL® auf den neuesten Stand, indem es einen Großteil der etablierten ITSM-Praktiken in einen breiteren Kontext von Kundenwahrnehmung, Wertströmen und digitaler Transformation positioniert und neue Arbeitsweisen wie Lean, Agile und DevOps berücksichtigt. In diesem Kurs erhalten Sie ein klares Verständnis des ITIL 4-Service-Management-Frameworks und dessen Entwicklung zur Einführung moderner Technologien und Arbeitsweisen

Den Kandidaten, die an der ITIL® 4 Foundation-Prüfung teilnehmen, werden die Konzepte des Service Management Frameworks erläutert.

Weitere Informationen zu ITIL® 4 und unserem ITIL® 4 Angebot finden Sie unter: [ITIL 4-Zertifizierung](#)

Unsere Lernplattform LearningHub @Cegos ist Bestandteil dieses Präsenzseminars. Neben den digitalen Seminarunterlagen ist das Training um weitere Lernformate und Medien angereichert. Um einen nachhaltigen Wissenstransfer in den Arbeitsalltag zu erzielen, wird das Seminar nach unserem [4REAL-Vorgehensmodell](#) umgesetzt.



ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

### Wer sollte teilnehmen:

#### Zielgruppe

Unser ITIL® 4 Foundation Seminar richtet sich an Business- und IT-Führungskräfte, IT-Leiter, IT-Manager, Service Manager, Process Owner, Projektleiter, Berater, Trainer, interessierte und involvierte Personen in IT Service Management, die ITIL 4 Foundation Kenntnisse benötigen.

## Voraussetzungen

Kenntnisse ITIL v 3/2011 Foundation Level sowie Kenntnisse über IT-Services und Geschäftsprozesse.

## Trainingsprogramm

### ITIL® Einführung und Geschichte:

- ITIL® - Geschichte
- ITIL®-Bibliothek
- Das ITIL® Service Value System (SVS)
- Vier Dimensionen des Service Managements
- Erfolgsfaktoren von ITIL®
- Typische Fehler bei der Implementierung von ITIL®

### ITIL® 4 Zertifizierungsschema:

- ITIL® 4-Zertifizierungsschema
- Prüfungshinweise
- Lernerfolg

### Schlüsselkonzepte des Service Managements:

- Service- und Servicemanagement
- Nutzen und Garantie
- Kunde, Anwender und Sponsor Wert, Risiken und Kosten
- Organisation
- Ergebnis vs. Output
- Serviceangebot
- Service Relationship Management
- Erbringung von Dienstleistungen
- Serviceverbrauch

### ITIL®-Leitsätze:

- Konzentrieren Sie sich auf den Wert
- Beginnen Sie wo Sie sind
- Mit dem Feedback iterativ fortfahren
- Zusammenarbeiten und Sichtbarkeit fördern
- Ganzheitlich denken und arbeiten
- Halten Sie es einfach und praktisch
- Optimieren und automatisieren

### Die vier Dimensionen des Service Managements:

- Organisationen und Menschen

- Information und Technologie
- Partner und Lieferanten
- Wertströme und Prozesse

### Das ITIL® Service Value System:

- Opportunity / Nachfrage (Input)
- Wert (Output)
- Leitprinzipien
- Führung
- Service-Wertschöpfungskette
- Praktiken
- Ständige Verbesserung

### Die Service-Wertschöpfungskette:

- Planen (Plan)
- Verbessern (Improve)
- Engagieren (Engage)
- Design und Transition (Design and Transition)
- Bereitstellen / Entwickeln (Obtain / Build)
- Liefern und unterstützen (Delivery and Support)

### ITIL®-Managementpraktiken:

- Allgemeine Managementpraktiken
- Service Management-Praktiken
- Technische Managementpraktiken

### Nachbereitung / Vorbereitung auf die Prüfung

### Schulungsmethode

Präsentation, Vortrag, Diskussion, Übungen.

### Hinweis

- Online Proctored Prüfung <https://www.peoplecert.org/ways-to-get-certified/PeopleCert-Online-Proctoring>

Die Prüfungsgebühr in Höhe von derzeit EUR 215,- zzgl. gesetzlicher MwSt. ist im Seminarpreis nicht enthalten und wird gesondert in Rechnung gestellt. Ab 1.2.2022 gelten neue Prüfungspreise, die wir Ihnen rechtzeitig mitteilen werden. Die Examensgebühr ist vorbehaltlich einer Preisänderung durch Axelos gültig.

Multiple-Choice-Prüfung mit 40 Fragen, welche in 60 Minuten beantwortet werden müssen. Nicht-Muttersprachler erhalten zusätzlich 15 Minuten Zeit und können ein Wörterbuch benutzen. Weitere Hilfsmittel sind nicht gestattet. 26 von 40 der ITIL® Foundation Prüfungsfragen, d. h. 65%, müssen richtig beantwortet sein, um das Zertifikat zu erhalten.

Prüfungssprache:

Deutsch

Englisch

Das Seminar wird von akkreditierten ITIL® 4 Foundation Trainern durchgeführt.

ITIL® - "ITIL® is a registered Trade Mark of AXELOS Limited. All rights reserved."

Bei diesem Seminar können Sie PDUs sammeln. Nähere Informationen hier.

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

## Termine und Orte

### Live Online Training

27. Jan bis 28. Jan

21. Mär bis 22. Mär

09. Mai bis 10. Mai

25. Jul bis 26. Jul

### Düsseldorf

27. Jan bis 28. Jan

09. Mai bis 10. Mai

### München

21. Mär bis 22. Mär

### Stuttgart

25. Jul bis 26. Jul

Online Anmeldung:

Kundenservice | Tel. 0711 62010 100 | Fax: 0711 62010 267 | [seminaranmeldung@integrata-cegos.de](mailto:seminaranmeldung@integrata-cegos.de)

<https://www.integrata-cegos.de/2481>

Generated on 08/12/2021