

Sie lernen den nachhaltigen Einsatz von ITIL®-Praktiken in Ihrer Organisation kennen. Sie erfahren auch, wie Kunden die IT-Organisation heute wahrnehmen und welche Kriterien diese zu deren Beurteilung anwenden. Sie erfahren, was ein IT-Service und das dazu nötige IT Service Management sind und wie diese umgesetzt werden können.

Ihr Nutzen

Mit der neuen ITIL® Foundation (Version 5) lernen Sie in drei Tagen alle Themen des aktualisierten Frameworks ITIL® (Version 5) kennen und legen den Grundstein zur Ausbildung zum ITIL® Practice Manager, Managing Professional oder Strategic Leader. Wir gehen in diesem Workshop intensiv auf praktische Beispiele aus Ihrem Arbeitsumfeld ein. Zusätzlich können Sie direkt im Seminar die Prüfung ablegen.

Preis pro Teilnehmer

EUR 1150,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

Seminardauer

3 Tag(e)/Day(s)

Seminarinhalte

1. Tag

* Schlüsselkonzepte digitaler Produkte & Services
- Sie lernen die Grundlagen des digitalen Produkt- und Servicemanagements kennen, inklusive der Definition von Produkten, Services und dem ITIL® Lebenszyklus. Außerdem verstehen Sie Serviceangebote, Serviceinteraktionen sowie zentrale Wertbegriffe wie Kosten, Risiken, Outputs und Outcomes.

* Zweck des digitalen Produkt- und Servicemanagements
- Dieses Modul zeigt, wie Nutzen, Garantie, User Experience und Nachhaltigkeit zur Wertschöpfung beitragen. Sie definieren die wichtigsten Servicebeziehungs-Konzepte sowie unterschiedliche Arten von Servicebeziehungen.

* Das ITIL® Service Value System
- Sie erhalten einen Überblick über die Komponenten des ITIL® Service Value Systems – Leitprinzipien, Governance, Wertschöpfungskette, Managementpraktiken und kontinuierliche Verbesserung – und verstehen dessen Zweck für die gemeinsame Wertschöpfung.

* Governance
- Dieses Modul erläutert die Bedeutung von Governance für Steuerung und Kontrolle einer Organisation. Sie lernen, wie Governance durch klare Vorgaben und Aktivitäten die Wertschöpfung unterstützt.

* ITIL® Leitprinzipien
- Sie erfahren, wie die ITIL® Leitprinzipien angewendet werden, wie Feedback die Wertschöpfung fördert und wie die Prinzipien gemeinsame Entscheidungsfindung und kontinuierliche Verbesserung unterstützen.

2. Tag

* Wertschöpfungskette & ITIL® Managementpraktiken
- Dieses Modul vermittelt den Zweck der Aktivitäten der Wertschöpfungskette, zentrale Begriffe sowie die Rolle der Managementpraktiken bei der Unterstützung dieser Aktivitäten. Zudem lernen Sie Struktur und Nutzen der ITIL® Praxisleitfäden kennen.

* Value Streams: Mapping & Management
- Sie lernen die Ziele und Kernkonzepte des Value-Stream-Mappings und des Value-Stream-Managements kennen und verstehen deren Bedeutung für die Optimierung digitaler Wertströme.

Voraussetzungen

Erfahrung als IT MitarbeiterIn oder Führungskraft

Hinweise

Kosten Webinar: Euro 990,-

Kurspreis zuzüglich Prüfungsgebühr für die PeopleCert® Zertifizierung in der Höhe von 445,-Euro (zzgl. MwSt) inklusive Originalliteratur als E-Book: 5

ITIL® Seminare werden durch das akkreditierte Trainingsunternehmen ITSM Consulting GmbH durchgeführt.
- Wissenssicherung
- Diskussion

* Durchführung der Prüfung
- TeilnehmerInnen einer Präsenzsichtung legen am letzten Seminartag die Prüfung gemeinsam im Seminarraum unter Aufsicht der TrainerIn ab. Die Prüfung erfolgt in handschriftlicher Form. (Papier/Stift).

Mit Abschluss des Trainings erfüllen Sie die notwendigen Voraussetzungen, um die Zertifizierung bei PeopleCert® abzulegen. Bitte beachten Sie, dass die Prüfung derzeit durch PeopleCert® nur auf Englisch abgenommen werden.

Zur Beantwortung der 40 Fragen (Ein- oder Mehrfachauswahl) haben Sie 60 Minuten Zeit (75 Minuten, wenn Englisch nicht Ihre Muttersprache ist). Benötigt werden 26 (65%) richtige Antworten zum Bestehen der Prüfung. Es handelt sich nicht um eine Open-Book-Prüfung, so dass das Zurückgreifen auf Lehrbücher hier nicht erlaubt ist. Das vorläufige Ergebnis erhalten Sie sofort im Anschluss an die Prüfung.

