

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

\* Schlüsselenzepte 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.

