

Setzen Sie die Best Practices des IT Service Managements nach ITIL® in Ihrem Unternehmen um – und lernen Sie hier das entsprechende Vorgehen und die entsprechenden Werkzeuge kennen. ITIL 4 vermittelt die Möglichkeiten moderner Service-Organisationen und welche diesbezüglichen Gestaltungsspielräume existieren.

### Ihr Nutzen

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. In diesem 3-Tages-Kurs haben wir genügend Zeit, für

Gruppenarbeiten, Diskussion um Ihr neu aufgenommenes Wissen zu verarbeiten und zu festigen, um so auch optimal auf die Prüfung vorbereitet zu sein.

### Semindauer

3 Tag(e)/Day(s)

### Seminarinhalte

#### 1. Tag

\* Wertschöpfung durch Management von Ergebnissen, Kosten und Risiken erzielen

- Einführungs Service Management
- Einführung Service und Produkte
- Einführung Ergebnisse, Kosten, Risiken

\* Schlüsselkonzepte von ITIL® 4

- Die vier Dimensionen des Service Managements
- Das Service-Value-System
- Die Service Value Chain
- Die ITIL Grundprinzipien
- Einführung in die ITIL Praktiken

#### 2. Tag

\* General Management Praktiken

- Continual Improvement
- Information Security Management
- Relationship Management
- Supplier Management

\* Service Management Praktiken

- Service Level Management
- Change Control
- Release Management
- Service Configuration Management
- IT-Asset Management
- Incident Management
- Monitoring and Event Management
- Problem Management
- Service Request Management
- Service Desk

#### 3. Tag

\* Technical Management Praktiken

- Depolymet Management

\* Kompetenz und Training

\* Prüfungsvorbereitung und Durchführung der Prüfung

### Voraussetzungen

Erfahrung als IT Mitarbeiter oder Führungskraft

### Hinweise

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

Kosten alternatives online Webinar: Euro 990,-

Version: 4

Dieses Seminar beinhaltet die ITIL® Foundation Zertifizierung von PeopleCert®; Prüfungsgebühr für die Zertifizierung (inkl. 2. Die Prüfung kann auch online nach dem Seminar wahlweise in Prüfungsversuch): Euro 445,- (wird zusätzlich zur Seminargebühr deutscher oder englischer Sprache absolviert werden . verrechnet).

Die Prüfung ist ein Multiple-Choice Test, bestehend aus 40 Fragen, die binnen 60 Minuten beantwortet werden müssen (75 Minuten wenn die Vermittlung der Inhalte in der deutschen Sprache absolviert wird). Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books), 26 von 40 Punkten (65%) müssen erreicht werden.

