

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

Ihr Nutzen

In diesem 3-Tages-Onlinekurs haben Sie genügend Zeit, Ihr neu aufgenommenes Wissen zu verarbeiten und zu festigen, um so optimal auf die Prüfung zu Mittag des dritten Tages vorbereitet zu sein. Sie lernen einen möglichen Einsatz von ITIL®-Praktiken in Ihrer Organisation kennen. Erfahren Sie 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.

Preis pro Teilnehmer

3 Tag(e)/Day(s)

Seminarinhalte

1. Tag

- *Wertschöpfung durch Management von Ergebnissen, Kosten und Risiken erzielen
 - *Die Bedeutung von Service Beziehungen
 - *Schlüsselkonzepte des Service Managements und von ITIL® 4
- Die vier Dimensionen von ITSM
Das Service-Value-System
Inputs und Outputs der Service-Wertschöpfungskette
Art und Anwendung der Leitsätze

2. Tag

- *Einführung in die ITIL®-Praktiken
- Definitionen von Schlüsselbegriffen
Ziele von 18 (prüfungsrelevanten) ITIL®-Praktiken
- *Weitere Einzelheiten zu:
Continual Improvement
Change Control
Incident Management
Problem Management
Service Desk
Service Level Management
Service Request Management

3. Tag

- *Prüfungsvorbereitung und Musterexamen
- *Ablegen der Prüfung
- *Auswertung mit Bekanntgabe des vorläufigen Prüfungsergebnisses

Voraussetzungen

Erfahrung als IT Mitarbeiter oder Führungskraft

Hinweise

ITIL® Seminare werden durch das akkreditierte Trainingsunternehmen ITSM Consulting GmbH durchgeführt. Dieses Seminar dient zur Vorbereitung auf die ITIL® Foundation Zertifizierung (ITILF) nach EXIN. Im Seminarpreis sind die Prüfungsgebühren inkludiert.

Version: 4

