

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

- Depolymnt Management

\* Kompetenz und Training

\* Prüfungsvorbereitung und Durchführung der Prüfung

Die Prüfung kann auch online nach dem Seminar wahlweise in deutscher oder englischer Sprache absolviert werden .

© 2024 EGOS! The Education Company, Alle Rechte vorbehalten. Unsere BildungsberaterInnen stehen Ihnen gerne zur Verfügung. Innsbruck +43 (0)512 36 47 77.

### 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. Prüfungsversuch): Euro 415,- (wird zusätzlich zur Seminargebühr verrechnet).

Dieses Seminar ist auch in 2 Tagen als "Fast Track" mit kompakter Vermittlung der Inhalte absolvierbar.

