

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**

Unsere Schulung ITIL® 4 Managing Professional Package: CDS & DPI fasst die Inhalte der beiden aufbauenden ITIL® 4-Kurse Create, Deliver & Support und Direct, Plan & Improve in einem 5-tägigen Kompaktseminar zusammen.

**Voraussetzungen**

ITIL 4 Foundation~9565

oder dem entsprechende Kenntnisse

**Preis pro Teilnehmer**

EUR 2690,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

**Seminardauer**

5 Tag(e)/Day(s)

**Seminarinhalte****1. Tag:**

\* Einführung ITIL4 Kernthemen

\* Konzepte der Dimension Organisation und Personen im SVS

\* Konzepte der Dimension Wertströme und Praktiken im SVS

\* Konzepte der Dimension Information und Technologie im SVS

**2. Tag:**

\* Praktiken zu Entwurf, Entwicklung und Überführung neuer Services

\* Praktiken zur Anwenderunterstützung für Services

\* Co-Creation, Priorisierung und Strukturierung in der Service

Bereitstellung

\* Sourcing Optionen, Kaufen / Wiederverwenden, Service Integration / Management

**3. Tag:**

\* Prüfungsvorbereitung | Wiederholungen

\* Ablegen der ersten Prüfung: Create, Deliver

\* Kernkonzepte Direct, Plan & Improve

\* Konzepte Vision, Strategie, Governance und Regelwerken

**4. Tag:**

\* Umfang und Prinzipien, was zu steuern / planen ist

\* Die Rolle von Governance, Risiko und Compliance Management

\* Die Kernelemente des Continual Improvement

\* Kommunikation und organisatorisches Change Management

\* Prinzipien und Messmethoden und Reporting in Bezug zu Continual Improvement

**5. Tag:**

\* Steuern, Planen und Verbessern von Wertströmen und Praktiken

**Hinweise**

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

Kosten alternatives online Webinar: Euro 2.550,-

**Version: 4**

Dieses Seminar beinhaltet die ITIL® Foundation Zertifizierung von PeopleCert®; Prüfungsgebühr für die Zertifizierung (inkl. 2. \* Ablegen der zweiten Prüfung: Support und Direct, Plan & Improve Prüfungsversuch): Euro 900,-

Die Prüfung kann auch online nach dem Seminar wahlweise in Dieses Seminar ist auch in 2 Tagen als "Fast Track" mit kompakter deutscher oder englischer Sprache absolviert werden. Vermittlung der Inhalte absolvierbar.

Die Prüfung ist ein Multiple-Choice Test, bestehend aus 40 Fragen, die binnen 90 Minuten beantwortet werden müssen. Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books).

