

Mit ITIL<sup>®</sup> 4 wird das IT Service Management zukunftsorientiert und an die die IT-Organisationen treibenden Themen angepasst. Es handelt sich dabei um eine logische Weiterentwicklung von ITIL<sup>®</sup> v3 mit einem flexiblen Übergang auf ITIL<sup>®</sup> 4, das die Anforderungen der digitalen Welt abbildet. Es bietet ein durchgängiges IT-/ digitales Betriebsmodell für die Bereitstellung und den Betrieb von technologiegestützten Produkten und Dienstleistungen.

#### Ihr Nutzen

In diesem Fast Track erlernen Sie alle Inhalte zu ITIL<sup>®</sup> 4 Foundation. Damit ist der "Fast Track"-Kurs der schnellste Weg, um einen möglichen Einsatz von ITIL<sup>®</sup>4-Praktiken in Ihrer Organisation kennenzulernen oder Ihre ITIL<sup>®</sup> Foundation nach v3 auf den neuen Standard zu heben.

#### Preis pro Teilnehmer

EUR 850,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

#### Seminardauer

2 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<sup>®</sup> 4

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

\* General Management Praktiken

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

##### 2. Tag

\* 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

\* 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 .

#### Voraussetzungen

ITIL v3 Foundation Zertifizierung oder ITIL 4 Grundkenntnisse

#### Hinweise

ITIL<sup>®</sup> Seminare werden durch das akkreditierte Trainingsunternehmen ITSM Consulting GmbH durchgeführt.

Kosten alternatives online Webinar: Euro 750,-

Version: 4

Dieses Seminar beinhaltet die ITIL<sup>®</sup> Foundation Zertifizierung von PeopleCert<sup>®</sup>; Prüfungsgebühr für die Zertifizierung (inkl. 2.

Prüfungsversuch): Euro 430,-  
Die Prüfung ist ein Multiple-Choice Test, bestehend aus 40 Fragen, die binnen 60 Minuten beantwortet werden müssen (75 Minuten wenn die Prüfung nicht in der Muttersprache absolviert wird). Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books), 26 von 40 Punkten (65%) müssen erreicht werden.

