

ITIL® 4 Foundation – 2-tägig oder 3-tägig

Grundlagen-Schulung zum IT Service Management nach ITIL® 4

ITIL® 4 stellt eine konsequente Weiterentwicklung der ITIL® 2011 Edition („ITIL® 3“) dar und setzt auf dem zentralen Thema der Wertschöpfung für das Business auf. Unser Training „ITIL® 4 Foundation“ liefert die Grundausbildung, die für sich allein genommen schon eine wichtige Qualifizierung für IT-Professionals darstellt, aber außerdem auch Voraussetzung auf dem Weg zum „ITIL® 4 Managing Professional“ und / oder zum „Strategic Leader“ ist.

- Das Seminar „ITIL® 4 Foundation“ vermittelt das Grundwissen zur neuesten Generation des ITIL® "Best Practice".
- Ziel ist die Vermittlung der aktuellen ITIL® 4-Terminologie mit ihren Schlüsselbegriffen, Konzepten, Prinzipien und Practices, gemäß offiziellem Lehrplan der Axelos Ltd. (UK).
- Die Teilnehmer erhalten die theoretischen Grundlagen und das Verständnis, um IT-Service-Organisationen nach modernen Prinzipien zu gestalten und zu steuern.
- Das Seminar dient der Vorbereitung auf die Examensprüfung zum Erwerb des international gültigen „ITIL® Foundation Certificate in IT-Service Management“.
- Die ITIL® 4 Foundation Zertifizierung ist Voraussetzung zur Teilnahme an allen weiterführenden Qualifizierungsmodulen zum „ITIL® Managing Professional“ und „ITIL® Strategic Leader“.

Inhalte

Einführung

Sie erfahren Allgemeines zu ITIL®, seiner Bedeutung und Historie und lernen das Zertifizierungsschema kennen.

Struktur & Schlüsselkonzepte

Wir stellen Ihnen die beiden wesentlichen Komponenten von ITIL®4 vor, nämlich das „4 Dimension Model“ und das „Service Value System“, welche das bisherige Servicelebenszyklusmodell ablösen. Sie lernen außerdem die wesentlichen Definitionen und Konzepte kennen, von denen einige aus ITIL® 3 übernommen wurden (ggf. leicht geändert, z.B. „Service“), während manche Begriffe bei ITIL® gänzlich neu sind, wie z.B. „Value Stream“.

Das 4 Dimensionen-Modell

Wir erläutern Ihnen ausführlich die Dimensionen dieses Modells:

- Menschen & Organisation
- Information & Technologie
- Value Streams & Prozesse
- Partner & Lieferanten

Das Service Value System (SVS) mit der Service Value Chain

Hier vermitteln wir Ihnen, wie das SVS die Integration und Koordination aller an der Service-Erbringung beteiligten Komponenten erleichtert und der Organisation eine einheitliche, wertfokussierte Ausrichtung gibt.

Practices

Sie lernen hier die in ITIL® 4 neu hinzugekommenen sowie bereits aus früheren ITIL® Versionen bekannten Prozesse und Funktionen kennen, die jetzt unter dem Begriff „Practices“ zusammengefasst werden.

Zusätzliche Inhalte des 3-tägigen Seminars

Sie erhalten im Kapitel „ITIL® 3 Overview & Prozesse“ einen Überblick über die Lifecycle-Struktur von ITIL® 3 mit seinen Prozessen; daneben vermitteln wir Ihnen Grundlagen zum Thema „Prozesse“ und stellen den Bezug zu ITIL® 4 her. Zusätzlich nehmen wir uns Zeit für **Praxisbeispiele, Diskussionen mit der Gruppe sowie Einzel- und/oder Gruppenübungen**, um das theoretische Wissen greifbarer zu machen. Der Trainer hat dabei die Möglichkeit, Ihre Wünsche zu berücksichtigen und den Unterricht flexibel zu gestalten.

Musterexamen

Zur Vorbereitung auf die Examensprüfung stellen wir Ihnen Musterexamen bereit.

Zielgruppen

- IT-Strategen, Portfolio Manager, Business Development Manager
- IT-Projektmanager, Qualitätsmanager, Service Manager
- Product Owner, Business Analyst, Risk Manager
- Prozess-Owner, Prozess-Manager, Prozess-Practitioner
- Berater, Trainer

Dauer & Zeiten

- 2 oder 3 Tage
- je von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Voraussetzung

Für die Teilnahme an diesem Seminar sind außer Ihrem Interesse keine besonderen Voraussetzungen zu erfüllen. Bei Buchung des 2-tägigen Seminars sind aber Vorkenntnisse zur ITIL® 2011 Edition oder früheren ITIL® Versionen empfehlenswert, insbesondere das Grundverständnis zu Services und Prozessen.

Unterlagen & Literatur

- Zum Präsenztraining gehört ein umfangreicher Seminarordner mit allen dargestellten Inhalten, Musterprüfungen und Glossar.
- In unserem Online-Seminar stellen wir alle Seminarunterlagen in elektronischer Form bereit, dazu gehören die dargestellten Seminarfolien, Übungen und Musterprüfungen sowie ein Glossar.

Prüfung & Zertifizierung

- Bei Präsenzschulungen erfolgt die schriftliche Prüfung in Papierform am Nachmittag des dritten Tages.
- Bei Online-Seminaren wird die Prüfung zu einem späteren Zeitpunkt als Online-Examen (per Video von einem Online-Proctor überwachte Prüfung) abgelegt. Der Voucher für die Prüfung kann bei uns bestellt werden. Im Rahmen der Prüfungsregistrierung bei Peoplecert können freie Zeitslots ausgewählt werden.
- Die Prüfung wird nach den Richtlinien der Axelos Limited durchgeführt und besteht aus 40 Multiple Choice Fragen mit jeweils vier Antwortoptionen, von denen nur eine Antwort richtig ist; die Prüfung gilt als bestanden, wenn mindestens 26 richtige Antworten erreicht wurden. Die Prüfungsdauer beträgt 60 Minuten.
- Die Auswertung der Prüfung und Erstellung des international gültigen Zertifikates erfolgt durch das Prüfungsinstitut Peoplecert (UK).
- Das Examen kann in deutscher Sprache abgelegt werden, wahlweise auch in englischer Sprache (andere Sprachversionen auf Anfrage).
- Die Teilnahme an unserem Seminar ist nur in Verbindung mit gleichzeitiger Buchung der Examensprüfung möglich und daher nur als Paket erhältlich.

Weitere Informationen zur Prüfung auf Anfrage oder unter <https://www.peoplecert.org/ways-to-get-certified>

Referenten

Unsere akkreditierten Trainer sind ausgebildete ITIL® Managing Professionals und/oder Strategic Leader (vormals ITIL Experts bzw. IT-Service Manager), ISO 20000 Berater & Auditoren, Organizational Change Manager und Persönlichkeitstrainer mit entsprechender Projekterfahrung und Know-how aus dem Daily-Business.
