

ITIL® 4 Foundation Kompaktkurs («IT4»)

Sie lernen, wie Sie mit einem Service Value System IT Service Management managen & bringen auf diesem Wege die «alte» Welt mit den neuen Methoden wie z.B. Scrum in Einklang. Dabei werden Sie gezielt vorbereitet auf die ITIL® 4 Foundation Zertifizierung.

Dauer: 2 Tage

Preis: 2'400.- zzgl. 8.1% MWST

Kursdokumente: Akkreditierte Kursunterlagen & offizielles Axelos Buch (digital) inkl. Prüfungsvoucher

Inhalt

ITIL® 4 ist die konsequente Weiterentwicklung von ITIL® v3 / 2011 unter Berücksichtigung der heutigen und zukünftigen Anforderungen der Unternehmen wie Agile, Lean und DevOps. ITIL® 4 ist keine komplett neue Version, sondern ein Update.

ITIL® 4 ist das Rahmenwerk für das Management von IT-gestützten Dienstleistungen und dient der gemeinsamen Wertschöpfung und Förderung des Unternehmenserfolgs im digitalen Zeitalter. Weitere Informationen finden Sie auf unserem [Blog](#) zu ITIL® 4.

1. Kurseinführung
 - Grundlagen des ITIL® Service Managements in der modernen Welt
 - Einführung in ITIL® 4
2. Service Management: Schlüsselkonzepte
 - Value und Value Co-Creation
 - Value: Service, Produkte und Ressourcen
 - Service Relationship
 - Value: Ergebnisse, Kosten und Risiken
3. Leitprinzipien
 - Die sieben Leitprinzipien
 - Anwendung der Leitprinzipien
4. Die vier Dimensionen des Service Managements
 - Organisation und Personen
 - Information und Technologie
 - Partner und Lieferanten
 - Value Streams und Prozesse
 - Externe Faktoren und das Pestle Model
5. Service Value System
 - Überblick über Service Value System
 - Überblick über Service Value Chain
6. Continual Improvement
 - Einführung Continual Improvement
 - Continual Improvement Model
 - Zusammenhang zwischen Continual Improvement und Leitprinzipien
7. Überblick über ITIL®
 - Nutzen von ITIL®
 - Continual Improvement
 - Change Control
 - Incident Management
 - Problem Management
 - Service Request Management
 - Service Desk Practice
 - Service Level Management Practice
8. Prüfungsvorbereitung

Key Learnings

- Verstehen der ITIL®-Schlüsselkonzepte, d.h. wie moderne IT- und digitale Service-Organisationen funktionieren
- Wissen, wie die ITIL®-Leitlinien ein Unternehmen bei der Einführung und Anpassung von ITIL® Service Management unterstützen können
- Kennenlernen der vier Dimensionen des ITIL® Service Managements
- Verstehen des Zwecks und der Komponenten des ITIL® Service Value Systems sowie der Aktivitäten der Service Value Chain und wie diese zusammenwirken
- Kennen der verschiedenen ITIL®-Praktiken und wie sie zu den Aktivitäten der Wertschöpfungskette beitragen
- Verstehen, wie Wertströme Geschwindigkeit und Effizienz erhöhen
- Verstehen kultureller oder verhaltensbezogener Prinzipien und wie diese die Arbeit leiten und der gesamten Organisation zugute kommen

Zielpublikum

Der Kurs bereitet in 2 Tagen auf die ITIL® 4 Foundation Zertifizierung vor. Wer an Übungen, Praxistipps und einem nachhaltigen Lernerlebnis interessiert ist, dem empfehlen wir den Kurs «[ITIL® 4 Foundation Praxis](#)».

Dieser Kurs richtet sich an Personen, die sich mit IT Service Management / ITIL® befassen und den Nutzen der IT in ihren Unternehmen optimieren wollen. Dazu gehören IT-Fachpersonen sowie Projektleiter, Manager, Berater und Prozessmanager.

Zertifizierung

Die Prüfung können Sie in deutscher oder englischer Sprache buchen. Die offizielle Literatur ist wahlweise in deutscher oder englischer Sprache verfügbar. Grundsätzlich empfehlen wir, die Prüfung in der Sprache der offiziellen Literatur zu wählen. Bei der Anmeldung zur Prüfung können Sie selber die Prüfungssprache und die Sprache des eBooks auswählen.

Sie erhalten einige Tage vor Kursbeginn einen Voucher für eine Online-Prüfung per E-Mail von PeopleCert. Der Prüfungsvoucher muss direkt bei PeopleCert eingelöst werden, wo Sie sich für einen verfügbaren Prüfungstermin anmelden können. Die Online-Prüfung wird von einer PeopleCert-Aufsichtsperson beaufsichtigt, wozu ein Gerät mit Mikrofon und Kamera erforderlich ist. Wir empfehlen, die Prüfung auf privaten PCs/Notebooks zu machen, da Firmen-Notebooks oftmals bestimmten Restriktionen unterliegen.

Für weitere Informationen rund um die Prüfung werfen Sie auch einen Blick auf die Website der PeopleCert [hier](#).

Format: Multiple-Choice-Prüfungsfragen, Anzahl Fragen: 40, Passrate: 65% (26 Punkte von 40), Dauer: 60 Minuten, keine Hilfsmittel erlaubt

Option «Take2»:

Diese Option ermöglicht es Ihnen, bei Nichtbestehen die Wiederholungsprüfung zu einem günstigeren Preis abzulegen. Die Wiederholungsprüfung findet **online** statt. Bei Bedarf buchen Sie diese Option vor der Prüfungsbuchung selbständig in Ihrem PeopleCert-Kandidatenprofil dazu. Für die Vorbereitung und Ablegung der Wiederholungsprüfung haben Sie ab dem Datum der ersten Prüfung bis zu 6 Monate Zeit.

Unter [diesem Link](#) finden Sie weitere Informationen zum Beschwerdemanagement unseres Zertifizierungspartners und Ihren Rechten.

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

Weiterführende Kurse

- ITIL® 4 Leader: Digital and IT Strategy («DITS»)
- ITIL® 4 Managing Professional (MP) («761MP»)
- ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan and Improve («ITDPI»)
- ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support («ITCDS»)
- ITIL® 4 Strategic Leader («ITILSL»)
- ITIL® 4 Practice Manager: Monitor, Support and Fulfil («ITMSF»)
- ITIL® 4 Practice Manager: Collaborate, Assure and Improve («ITCAI»)
- ITIL® 4 Practice Manager: Plan, Implement and Control («ITPIC»)
- Certified Agile Service Manager («DEVSM»)
- DevOps Foundation («DEVFOK»)
- ITIL® 4 Specialist: IT Asset Management («ITAM»)
- ITIL® 4 Practice Manager («ITILPM»)
- ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value («ITDSV»)
- ITIL® 4 Specialist: High Velocity IT («HVIT»)

Haben Sie Fragen oder möchten Sie einen Firmenkurs buchen?

Wir beraten Sie gerne unter 044 447 21 21 oder info@digicomp.ch. Detaillierte Infos zu den Terminen finden Sie unter www.digicomp.ch/weiterbildung-service-projektmanagement/itil/kurs-itil-4-foundation-kompaktkurs