

## ITIL® 4 Foundation Praxis («IT4L»)

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. Der Kurs bietet neben einer Prüfungsvorbereitung, Raum für Diskussion & Übungen.

**Dauer:** 3 Tage

**Preis:** 3'400.- zzgl. 8.1% MWST

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

### Inhalt

1. Einführung ITIL® 4
  - Grundlagen des ITIL® Service Managements in der modernen Welt
  - Einführung in ITIL® 4
  - Fallstudie «Axle Car Hire» und «The CIOs Vision for Axle»
2. Service Management: Schlüsselkonzepte
  - Value und Value Co-Creation
  - Value: Service, Produkte und Ressourcen
  - Service Relationship
  - Value: Ergebnisse, Kosten und Risiken
3. Grundprinzipien
  - Die sieben Grundprinzipien
  - Übung zu den Grundprinzipien
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
  - Übung zu den 4 Dimensionen
5. Service Value System
  - Übersicht über das Service Value System
  - Übersicht der Service Wertschöpfungskette
6. Continual Improvement
  - Einführung Continual Improvement
  - Continual Improvement Model
  - Zusammenhang zwischen Continual Improvement und den Grundprinzipien
7. Überblick über die ITIL® Practices
  - Allgemeine Management Practices
  - Service Management Practices
  - Technische Management Practices
  - Vertiefende Besprechung der Practices:
    - Continual Improvement
    - Change Control
    - Incident Management
    - Problem Management
    - Service Request Management
    - Service Desk Practice
    - Service Level Management Practice
  - Übung zu einem Service-Wertstrom
8. Prüfungsvorbereitung

- Verstehen der Schlüsselkonzepte des ITIL® Service Managements
- Kennen der grundlegenden Begriffe und Definitionen des Service Managements
- Wissen, wie die ITIL®-Grundprinzipien einem Unternehmen bei der Einführung und Anpassung von ITIL® Service Management helfen 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-Wertschöpfungskette und wie diese zusammenwirken
- Kennen der verschiedenen ITIL®-Praktiken und wie sie zu den Aktivitäten der Wertschöpfungskette beitragen

## Methodik & Didaktik

Dieser Kurs wird vorwiegend interaktiv durchgeführt. Aufbauend auf Impulsphasen werden Übungen, Diskussionen und die Prüfungsvorbereitung durchgeführt.

Damit Ihr Seminarbesuch nachhaltige Wirkung zeigt, erhalten Sie im Vorgang das Kursmaterial. In den Unterlagen enthalten ist sog. Pre-Reading Material. Die Auseinandersetzung mit diesen Inhalten stimmt Sie ein auf das Kursgeschehen und sorgt für ein homogenes Basis-Wissen, was dazu führt, dass der Kurs interaktiver gestaltet werden kann. Planen Sie dafür ca. 2 – 3 Stunden der Vorbereitung ein.

## Zielpublikum

Dieser Kurs richtet sich an Personen, die noch über keine Kenntnisse von ITIL® verfügen sowie an ITIL® Interessierte, die nicht nur die Prüfung absolvieren wollen, sondern an Information darüber hinaus sowie Diskussionen und Praxisimpulsen interessiert sind.

Dieser Kurs ist für Projektleiter, Manager, Berater und Prozessmanager, die sich intensiv mit IT Service Management befassen und den Nutzen der IT in ihren Unternehmen optimieren wollen. Dazu gehören nicht nur IT-Mitarbeiter, sondern auch Geschäftsführer, Betriebswirtschaftler und IT-Leistungsbezügler.

## Zertifizierung

Die Prüfung können Sie in deutscher oder englischer Sprache buchen. Die Kursunterlagen und die offizielle Literatur sind 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.

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

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

### 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 selbstständig 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.

## Zusatzinfo

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

## Weiterführende Kurse

- ITIL® 4 Specialist: High Velocity IT («HVIT»)
- ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan and Improve («ITDPI»)
- ITIL® 4 Specialist: Acquiring & Managing Cloud Services («AMCS»)
- ITIL® 4 Managing Professional (MP) («761MP»)
- ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support («ITCDS»)
- ITIL® 4 Leader: Digital and IT Strategy («DITS»)
- ITIL® 4 Strategic Leader («ITILSL»)
- ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value («ITDSV»)
- DevOps Foundation («DEVFOK»)

## Haben Sie Fragen oder möchten Sie einen Firmenkurs buchen?

Wir beraten Sie gerne unter 044 447 21 21 oder [info@digicomp.ch](mailto:info@digicomp.ch). Detaillierte Infos zu den Terminen finden Sie unter [www.digicomp.ch/weiterbildung-service-projektmanagement/itil/kurs-itil-4-foundation-praxis](http://www.digicomp.ch/weiterbildung-service-projektmanagement/itil/kurs-itil-4-foundation-praxis)