

## ITIL F

### ITIL® 4 Foundation Zertifizierungspaket

Seminardauer 3 Tage, jeweils von 9:00 - 16:00 Uhr

**Seminarziele:**

In diesem Seminar erlangen die Teilnehmer das erforderliche theoretische Grundwissen, um die ITIL® Foundation Prüfung erfolgreich zu bestehen. Sie erlernen die ITIL®-Fachbegriffe und die Mechanismen des Service Value Systems und der Service-Wertschöpfungskette. Sie erlangen ein gutes Verständnis über die wirtschaftlichen, organisatorischen und qualitativen Vorteile der ITIL® "Best Practices". ITIL® 4 beschreibt ein Betriebsmodell für das Bereitstellen technologie-basierter Services. Die neue ITIL®-Version 4 berücksichtigt die aktuellen Trends in den Bereichen Software-Entwicklung und IT-Betrieb und enthält Empfehlungen zur Anwendung von Philosophien wie Agile, DevOps und Lean im Service-Management. Nicht zuletzt wird nun auch Wert daraufgelegt, dass es sich bei ITIL 4 um ein "Framework für Service-Management" handelt - und nicht allein für "IT-Service-Management". Dies entspricht dem zunehmenden Trend, Service-Management Best-Practices im Bereich von Enterprise- und Business-Services.

**Zielgruppe:**

Personen die sich auf die Prüfung vorbereiten wollen.

**Voraussetzungen:**

Kenntnisse über Business-Prozesse und IT Services sind von Vorteil.

**Seminarinhalte:**

- Grundkonzepte des Service Management
- Grundkonzepte von ITIL 4
- Definitionen und Schlüsselbegriffe zu den ITIL Practices
- Die 34 ITIL Practices sowie deren Einbindung in die Service Value Chain
- Continual Improvement
- Change Control
- Incident Management
- Problem Management
- Service Request Management
- Service Desk
- Service Level Management

**Prüfung:**

ITIL 4 Foundation Prüfung (im Paket enthalten)

**Nettopreis:** 1250.00 € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer

**Bruttopreis:** 1487.50 € inkl. MwSt. pro Teilnehmer