

Setzen Sie die Best Practices des IT Service Managements nach ITIL® in Ihrem Unternehmen um – und lernen Sie hier das entsprechende Vorgehen und die entsprechenden Werkzeuge kennen. ITIL 4 vermittelt die Möglichkeiten moderner Service-Organisationen und welche diesbezüglichen Gestaltungsspielräume existieren.

Ihr Nutzen

Unsere Schulung ITIL® 4 Managing Professional Package: CDS & DPI fasst die Inhalte der beiden aufbauenden ITIL® 4-Kurse Create, Deliver & Support und Direct, Plan & Improve in einem 5-tägigen Kompaktseminar zusammen.

Preis pro Teilnehmer

EUR 2690,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

Seminardauer

5 Tag(e)/Day(s)

Seminarinhalte

1. Tag:

- * Einführung ITIL4 Kernthemen
- * Konzepte der Dimension Organisation und Personen im SVS
- * Konzepte der Dimension Wertströme und Praktiken im SVS
- * Konzepte der Dimension Information und Technologie im SVS

2. Tag:

- * Praktiken zu Entwurf, Entwicklung und Überführung neuer Services
- * Praktiken zur Anwenderunterstützung für Services
- * Co-Creation, Priorisierung und Strukturierung in der Service Bereitstellung
- * Sourcing Optionen, Kaufen / Wiederverwenden, Service Integration / Management

3. Tag:

- * Prüfungsvorbereitung | Wiederholungen
- * Ablegen der ersten Prüfung: Create, Deliver
- * Kernkonzepte Direct, Plan & Improve
- * Konzepte Vision, Strategie, Governance und Regelwerken

4. Tag:

- * Umfang und Prinzipien, was zu steuern / planen ist
- * Die Rolle von Governance, Risiko und Compliance Management
- * Die Kernelemente des Continual Improvement
- * Kommunikation und organisatorisches Change Management
- * Prinzipien und Messmethoden und Reporting in Bezug zu Continual Improvement

5. Tag:

- * Steuern, Planen und Verbessern von Wertströmen und Praktiken

Voraussetzungen

ITIL 4 Foundation~9565

oder dem entsprechende Kenntnisse

Hinweise

ITIL® Seminare werden durch das akkreditierte Trainingsunternehmen ITSM Consulting GmbH durchgeführt.

Kosten alternatives online Webinar: Euro 2.550,-

Version: 4

Dieses Seminar beinhaltet die ITIL® Foundation Zertifizierung von PeopleCert®; Prüfungsgebühr für die Zertifizierung (inkl. 2. * Ablegen der zweiten Prüfung: Support und Direct, Plan & Improve Prüfungsversuch): Euro 900,-.

Die Prüfung kann auch online nach dem Seminar wahlweise in deutscher oder englischer Sprache absolviert werden. Dieses Seminar ist auch in 2 Tagen als "Fast Track" mit kompakter Vermittlung der Inhalte absolvierbar.

Die Prüfung ist ein Multiple-Choice Test, bestehend aus 40 Fragen, die binnen 90 Minuten beantwortet werden müssen Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books).

