
Mögliche Trainingslösung: SALTZ-Seminar / MySALTZ

Seminarsprache: Deutsch

Dauer 2 Tage

Übersicht

Dieser Kurs richtet sich an alle, die ein Verständnis von IT Service Management benötigen, um Kunden einen besseren Nutzen zu bieten. Es eignet sich für alle IT-Mitarbeiter und -Management sowie für Kunden, die eng mit der IT zusammenarbeiten, um geschäftliche Anforderungen zu erfüllen. Dieser Kurs richtet sich auch an Studierende, die die ITIL® 4 Foundation-Zertifizierung suchen und sich auf die ITIL® 4 Foundation-Prüfung vorbereiten möchten.

Nach Abschluss dieses Kurses haben Sie ein tiefes Verständnis der 7 Leitprinzipien, 4 Dimensionen des Servicemanagements, 34 ITIL® Practices und der neuen Value Service Chain, die den Kern von ITIL® Version 4 enthalten.

Agenda

1 - ITIL 4 Übersicht

- Strukturiert to ITIL
- Schlüssel Concept of ITIL

2 – Das ITIL Framework

- Das Four Dimensions of Service Management
- Das ITIL Service Value System

3 – Das ITIL Guiding Principles

- Focus on Value
- Start Where You Are
- Progress Iteratively with Feedback
- Collaborate and Promote Visibility
- Think and Work Holistically
- Keep It Simple and Practical
- Optimize and Automate

4 - DAS ITIL SERVICE VALUE SYSTEM (SVS)

- Governance
- Service Value Chain
- Continual Improvement

5 – Schlüssel ITIL Practices

- Continual Improvement
- Service Level Management
- Change Control
- Incident Management
- Service Request Management
- Service Desk
- Problem Management

6 – Andere ITIL Practices

- General Management Practices