
Mögliche Trainingslösung:	SALTZ-Seminar / Lernen mit Coach
---------------------------	----------------------------------

Seminarsprache:	Deutsch
-----------------	---------

Dauer	2 Tage
-------	--------

Übersicht

Dieser Kurs richtet sich an alle, die ein solides Verständnis von IT Service Management entwickeln möchten, um für Kunden und Organisationen nachhaltigen Mehrwert zu schaffen. Er eignet sich für IT-Fachkräfte und Führungskräfte ebenso wie für Mitarbeitende aus Fachbereichen sowie für alle, die eng mit der IT zusammenarbeiten.

Zudem bereitet der Kurs gezielt auf die ITIL® 4 Foundation-Zertifizierung vor.

Nach Abschluss verfügen Sie über ein klares Verständnis der sieben Leitprinzipien, der vier Dimensionen des Service Managements, der 34 ITIL® Practices sowie der Service Value Chain – und wissen, wie diese Elemente zusammenwirken, um Services wirkungsvoll und wertorientiert zu gestalten.

Agenda

Modul 1: ITIL® 4 Foundation Übersicht

- Struktur und Vorteile des ITIL® 4-Frameworks
- Schlüssel Concept of ITIL

Modul 2: Zentrale Konzepte des Service Managements

- Wert und gemeinsame Wertschöpfung
- Organisationen, Service Provider, Servicekonsumenten und andere Stakeholder
- Produkte und Services
- Servicebeziehungen
- Wert: Ergebnisse, Kosten und Risiken

Modul 3: Die vier Dimensionen des Service Managements

- Organisationen und Menschen
- Informationen und Technologie
- Partner und Lieferanten
- Wertströme und Prozesse

Modul 4: Das ITIL® Service Value System

- Chance, Nachfrage und Wert
- ITIL-Grundprinzipien
- Governance
- Service-Wertschöpfungskette
- Continual Improvement
- Practices

Modul 5: ITIL® Management Practices

- Allgemeine Management Practices
- Service Management Practices
- Technische Management Practices

Modul 6: Prüfungsvorbereitung

- mit offiziellen Musterprüfungen

Abschluss

zertifizierte Prüfung bei *PeopleCert*