
Trainingslösung: individuell (online) oder Seminar (Präsenz / online)

Übersicht

ITIL® 4 Foundation vermittelt die Grundlagen des modernen IT Service Managements auf Basis des weltweit anerkannten ITIL-Rahmenwerks. Im Mittelpunkt steht das Service Value System (SVS) — ein ganzheitliches Modell, das Wertströme, Leitprinzipien und Managementpraktiken miteinander verbindet.

Die Schulung macht mit zentralen Konzepten wie Service, Utility, Warranty sowie den vier Dimensionen des Service Managements vertraut. Praxisnahe Beispiele und gezielte Prüfungsvorbereitung unterstützen das Verständnis der Inhalte.

Die Weiterbildung schließt mit der offiziellen ITIL 4 Foundation Zertifizierungsprüfung ab, die über PeopleCert abgelegt wird.

Zielgruppe

IT-Administratoren und technische Support-Fachkräfte; Projektmitarbeitende mit IT-Bezug; Personen in serviceorientierten IT-Rollen; Quereinsteiger mit IT-Erfahrung oder IT-affinem Hintergrund; Berufsrückkehrer aus dem IT-Bereich; Personen, die ihre Beschäftigungsfähigkeit im IT-Sektor mit einem international anerkannten Zertifikat ausbauen möchten

Voraussetzungen

Für die Teilnahme sind keine formalen Vorkenntnisse erforderlich. Grundlegende Erfahrungen im IT-Bereich oder mit IT-gestützten Arbeitsprozessen erleichtern den Einstieg, sind aber keine Bedingung. Kenntnisse aus früheren ITIL-Versionen (z. B. ITIL V3) können hilfreich sein, werden jedoch nicht vorausgesetzt.

Agenda

Modul 1: ITIL 4 Foundation Übersicht

- Struktur und Vorteile des ITIL 4-Frameworks
- Schlüsselkonzepte des 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- Leitprinzipien
- 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*