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

Übersicht

ITIL® Foundation (Version 5) vermittelt die Grundlagen des modernen Frameworks für digitales Produkt- und Service-Management — der aktuellen Weiterentwicklung von ITIL 4. Der Kurs behandelt die Kernelemente des ITIL 5 Frameworks, die vier Dimensionen des Service Managements sowie zentrale Konzepte wie Wert, Servicebeziehungen und gemeinsame Wertschöpfung. Ein besonderer Schwerpunkt liegt auf dem Produktlebenszyklus, dem ITIL Service Value System sowie der praktischen Arbeit mit Wertströmen — von der Identifikation über das Value Stream Mapping bis hin zum Value Stream Management in digitalen Organisationen.

Die Weiterbildung schließt mit der offiziellen ITIL Foundation (Version 5) Zertifizierungsprüfung ab, die über PeopleCert abgelegt wird.

Zielgruppe

IT-Fachkräfte, die ihr Wissen auf den aktuellen ITIL 5 Standard aktualisieren möchten; Berufseinsteiger und Quereinsteiger mit IT-Bezug, die einen strukturierten Einstieg in IT Service Management suchen; Personen mit ITIL 4 Zertifikat, die auf ITIL 5 aufsteigen möchten; IT-Administratoren, Support-Fachkräfte und Mitarbeiter in serviceorientierten IT-Rollen; Berufsrückkehrer aus dem IT-Bereich; Personen, die ihre Beschäftigungsfähigkeit mit dem aktuellen, international anerkannten ITIL-Standard stärken möchten

Voraussetzungen

Für die Teilnahme sind keine formalen Vorkenntnisse erforderlich. Allgemeine Erfahrungen im IT-Bereich oder mit IT-gestützten Arbeitsprozessen sind von Vorteil, werden aber nicht vorausgesetzt.

Agenda

Modul 1: ITIL 5 Foundation Übersicht

- IT-Service Management
- Struktur und Vorteile des ITIL 5-Frameworks
- Kernelemente von ITIL

Modul 2: Die vier Dimensionen des Service Managements

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

Modul 3: Schlüsselkonzepte

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

Modul 4: Der Lebenszyklus von Produkten und Services

- Wertschöpfungsaktivitäten
- Wertschöpfungskette

Modul 5: Das ITIL Service Value System

- ITIL-Leitprinzipien
- Governance
- Service-Wertschöpfungskette
- Continual Improvement
- Practices

Modul 6: Wertströme identifizieren, abbilden und verwalten

- Wertströme generell und in digitalen Organisationen
- Value Stream Mapping
- Value Stream Management

Modul 7: Prüfungsvorbereitung

- mit offiziellen Musterprüfungen

Abschluss

zertifizierte Prüfung bei *PeopleCert*