

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).

