

## Dauer

- 2 Tage

## Format

- Präsenztraining
- Online Live
- Firmen-Inhouse (Präsenz und Online Live)

## Sprache

- Deutsch oder englisch

## Inhalte

- Grundkonzepte des Service Managements
- Die vier Dimensionen des Service Managements
- Inhalte des ITIL Service Value Systems
- Die ITIL Service Value Chain
- ITIL-Grundprinzipien
- Lean, Agile, DevOps im Service Management
- ITIL Management Practices
  - Allgemeine Management-Praktiken
  - Service-Management-Praktiken
  - Technische Management-Praktiken
- Intensive Prüfungsvorbereitung

## Zertifizierung

- Zertifizierungsprüfung online (PeopleCert) mit individueller Terminwahl
- Das weltweit anerkannte Zertifikat „ITIL 4 Foundation“ weist grundlegendes Wissen im Bereich IT Service Management nach ITIL nach.

## Ziele und Nutzen

ITIL 4 ist der De-facto-Standard im IT Service Management. Die Foundation-Schulung vermittelt IT Service Management als ein vollständiges Betriebsmodell für die Erstellung, Bereitstellung und kontinuierliche Verbesserung von technologiegestützten Produkten und Dienstleistungen.

- Wie gelingt mit ITIL 4 die gemeinsame Wertschöpfung mit Kunden und anderen Interessengruppen in Form von Produkten und Dienstleistungen?
- Was sind die Leitprinzipien von ITIL 4? Was die vier Dimensionen des Service Managements?
- Was sind die Schlüsselkonzepte aus Lean, Agile und DevOps? Und warum sind diese wichtig für die Schaffung von Business Value?
- Wie können die in ITIL beschriebenen Praktiken in die verschiedenen Bereiche des Service Managements und der IT integriert werden?

## Zielgruppe

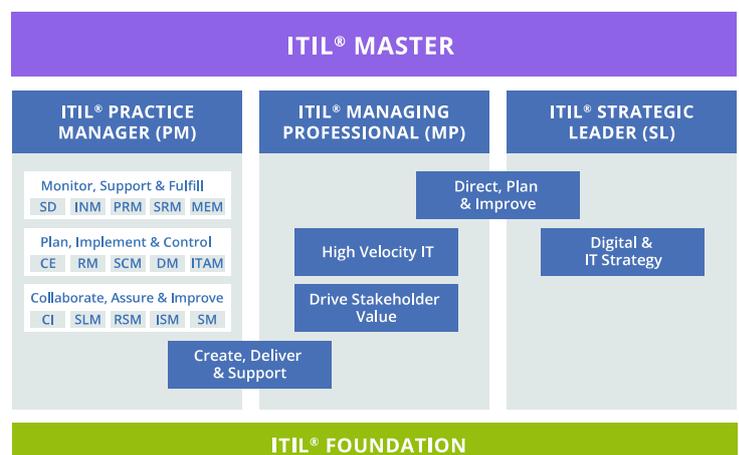
- IT-Mitarbeiter
- Unterschiedlichste Fachleute in Organisationen, bei denen die IT zum Geschäftsmodell gehört



Mehr Information unter  
[www.mitsm.de/itil-4-foundation](http://www.mitsm.de/itil-4-foundation)



Das mITSM ist eine offiziell akkreditierte Trainingsorganisation.



Das ITIL-Zertifizierungsschema