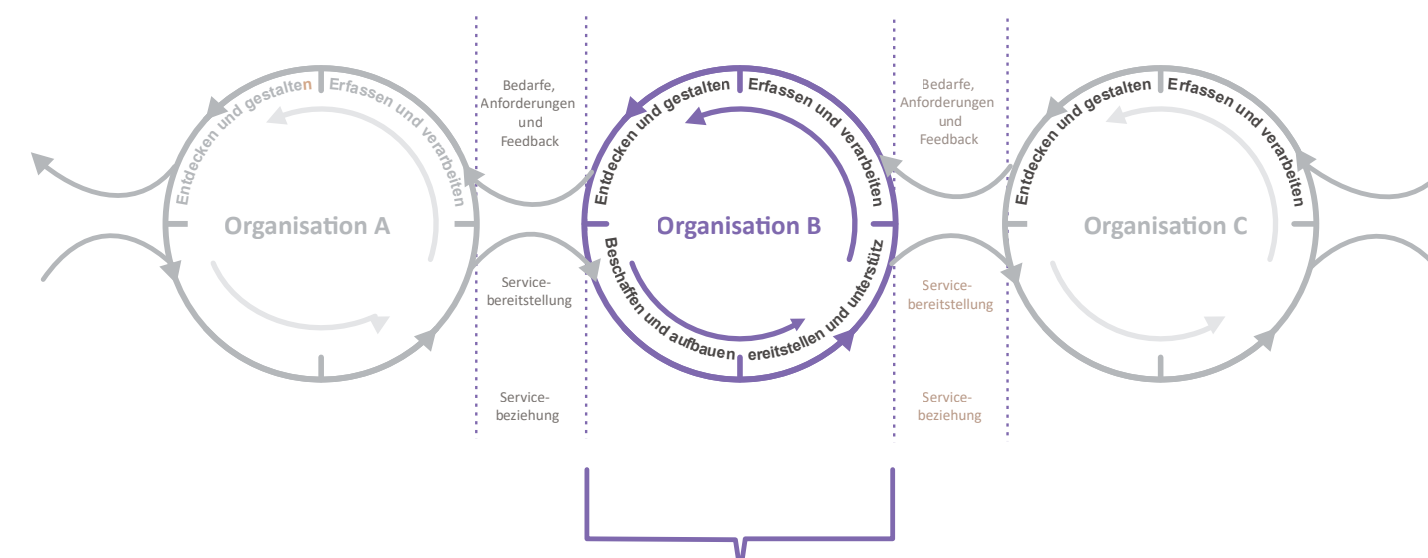


Die ITIL Grundprinzipien



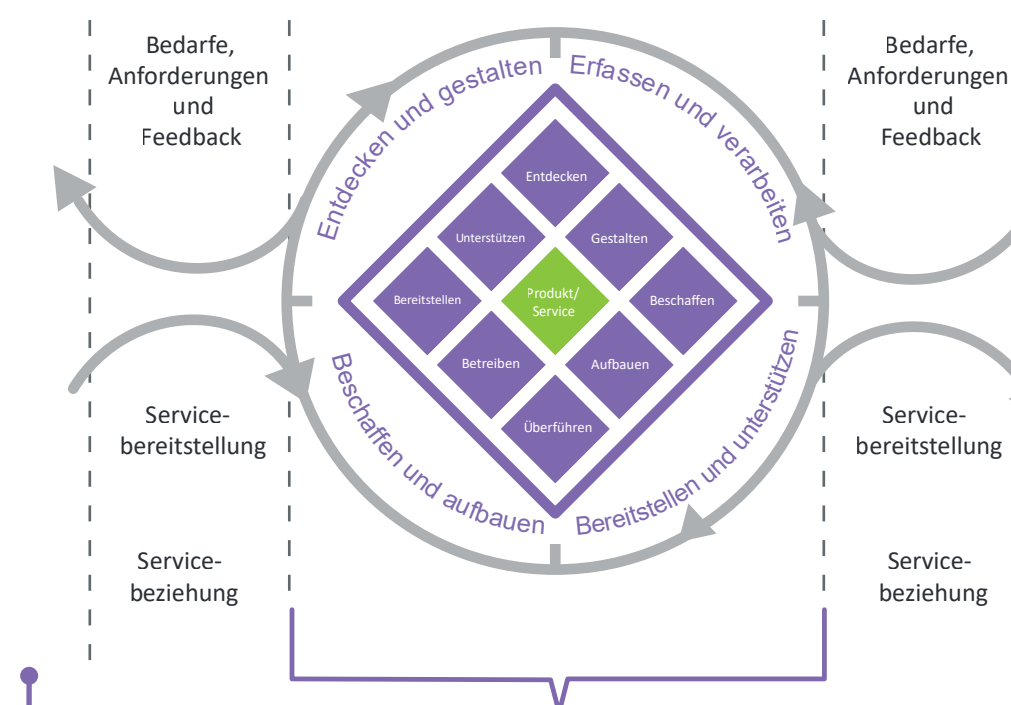
Die ITIL Grundprinzipien helfen, **Entscheidungen auf allen Ebenen** und in **allen Situationen** zu treffen.

1. Servicebeziehungen Modell



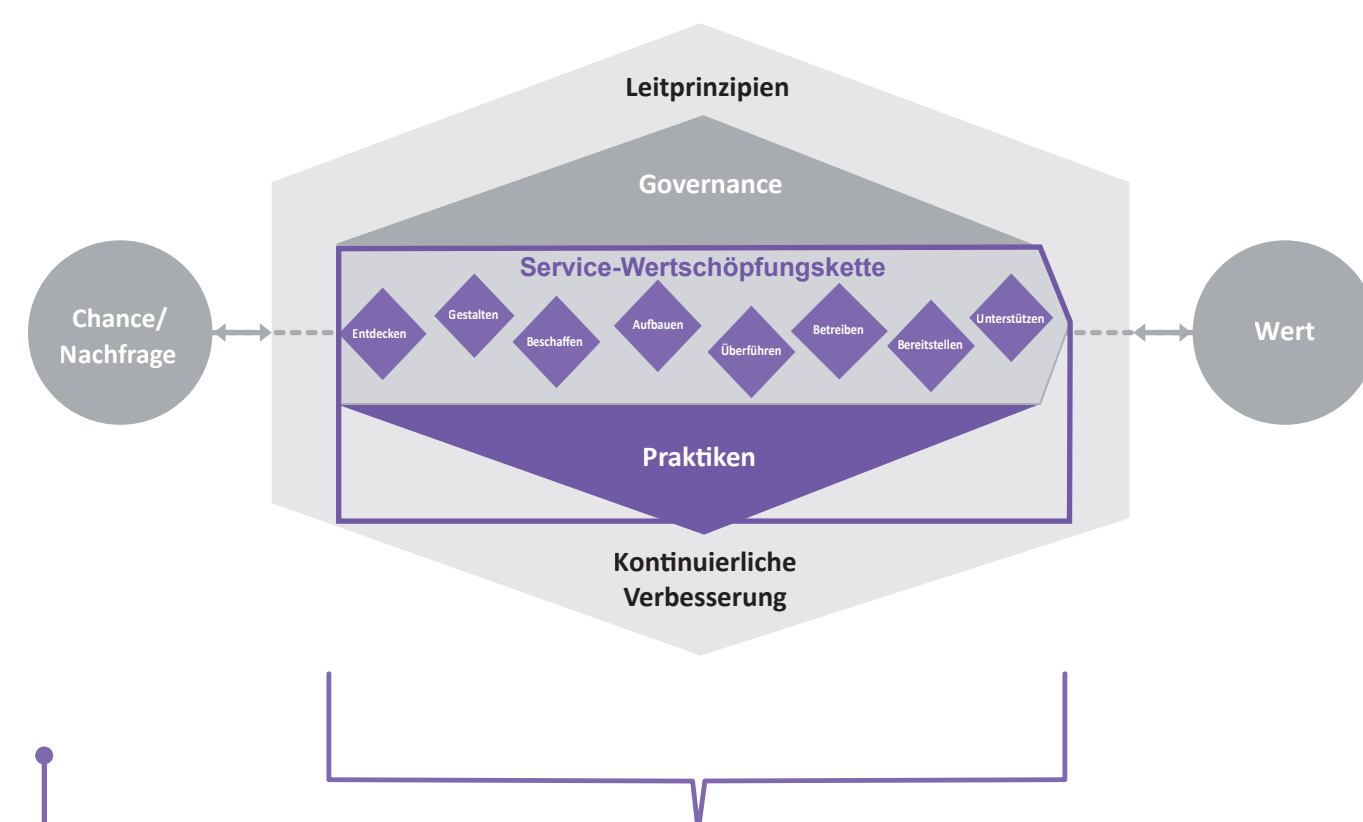
Alle Organisationen sind in **Servicebeziehungen** eingebunden.

2. Produkt- und Service-Lebenszyklus



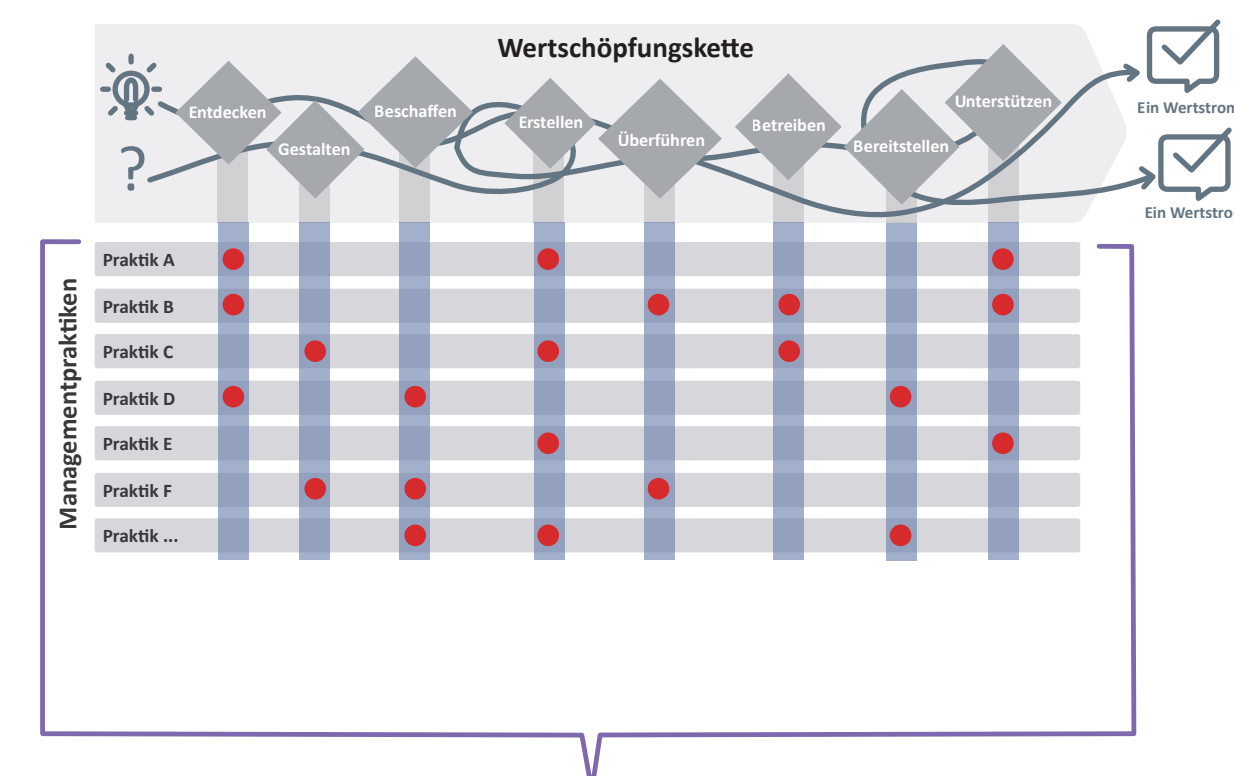
In Servicebeziehungen übernimmt jede Organisation die Verantwortung für alle oder einige Phasen des **Produkt- und Servicelebenszyklus**.

3. Das ITIL Service- Wertesystem (Service Value System, SVS)



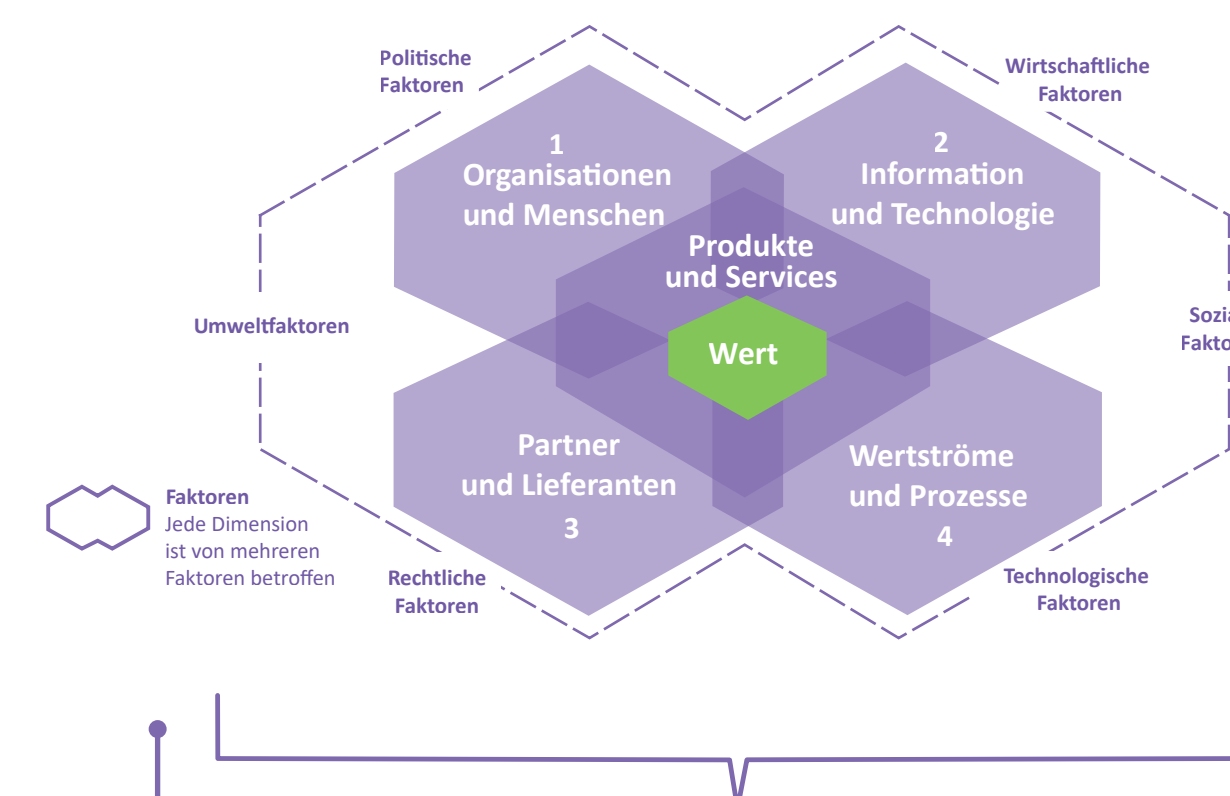
Jede Organisation verfügt über ein **Value System**, das die gemeinsame Wertschaffung ermöglicht. Die zentrale Komponente des Value Systems ist eine **Wertschöpfungskette**: Aktivitäten, die die Organisation durchführt, um Produkte und Services zu managen.

4. Service-Wertschöpfungskette und Management Practices



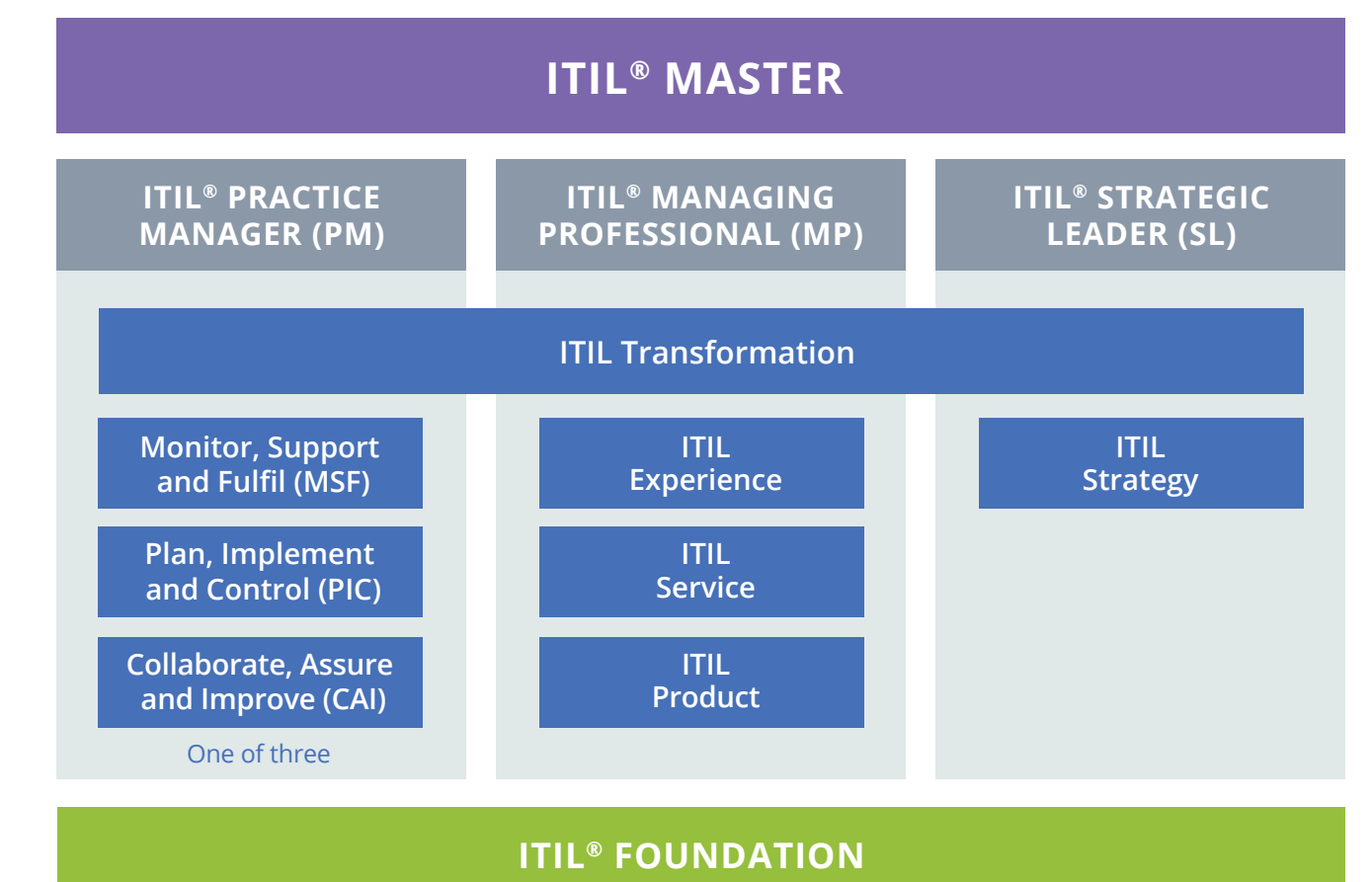
Die Wertschöpfungskette wird durch die **Management-Practices** ermöglicht und unterstützt.

5. Vier Dimensionen des Service Managements



Management-Practices integrieren **Ressourcen aus den vier Dimensionen**, um die Management-Fähigkeiten zu bilden, die für effektives Produkt- und Servicemanagement innerhalb einer Organisation erforderlich sind.

ITIL (Version 5) – Ausbildung und Zertifizierung



ITIL Foundation

Die Ausbildung beginnt mit der ITIL Foundation. Sie ist die Grundlage, um ITIL in die tägliche Arbeitspraxis einzubinden - und die Voraussetzung für die weitere ITIL-Ausbildung.

ITIL Practice Manager (ITIL PM)

Der Practice Manager konzentriert sich auf die Umsetzung der Practices in der Organisation. Für die Zertifizierung muss nur eines der Module und der Kurs ITIL Transformation erfolgreich abgeschlossen werden.

ITIL Managing Professional (ITIL MP)

Dieser Stream richtet sich an alle, die digitale Produkte und Services über den ganzen Lebenszyklus hinweg verstehen, steuern und weiterentwickeln möchten. Die Zertifizierung setzt die Module Product, Service, Experience und Transformation voraus.

ITIL Strategic Leader (ITIL SL)

Der Stream vermittelt, wie digitale Strategien entwickelt, gesteuert und wirksam umgesetzt werden. Voraussetzung für die Zertifizierung sind die beiden Module Strategy und Transformation.

ITIL Master

Das Erreichen aller drei Zertifizierungen führt zur höchsten Anerkennung: dem ITIL Master. Die Master-Zertifizierung würdigt fundiertes Fachwissen und die Fähigkeit, ITIL in komplexen, realen Kontexten anzuwenden.

