

IT Servicemanagement & Prozesse

ITIL® 4 Foundation



Key Facts

Dauer	2 Tage
Teilnehmerzahl	auf max. 12 Teilnehmer begrenzt
Zielgruppe	IT-Mitarbeiter, IT-Leiter, Berater, Betriebs-oder Serviceverantwortliche
Termin / Seminarart	Inhouse nach Vereinbarung und offene Termine unter www.kyona.eu/academy
Sprachen	Deutsch
Vorkenntnisse / Voraussetzungen	keine, Interesse an strukturierter Arbeit
Abschluss	Offizielles elektronisches Zertifikat von AXELOS / PeopleCert
Preis	940,00 € inkl. Unterlagen und Zertifizierungsgebühr
Ansprechpartner	

Robert Barth

Mein Nutzen

- Im 2-tägigen ITIL® 4 Foundation Training erhalten Sie anhand von Präsentationen, Diskussionen und Übungen einen umfassenden Einblick in die verwendete Leitsätze, Schlüsselkonzepte, Grundbegriffe und Managementpraktiken
- Lernen Sie das Prinzip des Service Value System kennen
- Sie sind in der Lage, die Kernbegriffe von ITIL® 4 korrekt einzuordnen und Prinzipien, Practices, Prozesse und Rollen zu definieren, wodurch Ihnen die direkte Umsetzung in Ihrer täglichen Arbeit leichter gelingt
- Sie werden optimal auf die ITIL® 4 Foundation-Prüfung vorbereitet
- Sie eröffnen sich neue Karriereschritte und Sie können an allen weiterführenden ITIL® 3 und ITIL® 4 Trainings teilnehmen

Welche Themen werden behandelt?

Inhalten von ITIL® werden vermittelt und in praktischen Übungsaufgaben gefestigt – Theorievermittlung und Prüfungsvorbereitung gehen fließend ineinander über

- 9 Schlüsselkonzepte des Service Management in der Praxis
- 7 Leitsätze von ITIL®
- 4 Dimensionen des Service Management
- Grundbegriffe, Kernprinzipien und Modelle von ITIL®
- Elemente vom Service Value System
- Service Wertschöpfungskette
- Managementpraktiken

