

ITIL® Foundation - Vorbereitung zur Zertifizierung

KURZBESCHREIBUNG

IT Service Management ist ein strukturierter Ansatz zur Bereitstellung von IT-Services die abgestimmt auf die Geschäftsziele sind, indem der Fokus auf der gemeinsamen Wertschöpfung liegt. Hierdurch wird die gesamte Produktivität und Effizienz eines Unternehmens verbessert. Wird das Framework ITIL® in Ihrem Unternehmen zur Verbesserung des Service-Managements eingesetzt oder Sie möchten es verwenden, und Sie brauchen eine solide Einführung in das Thema? Das Seminar ermöglicht Ihnen einen umfassenden Einblick in das IT-Service-Management nach ITIL® V4. Auf die Prüfungsaufgaben werden Sie während des Seminars gezielt vorbereitet.

HINWEIS

Im Anschluss an das Seminar haben die Teilnehmenden die Möglichkeit, die Prüfung "Foundation Certificate in IT-Service Management" gegen eine Prüfungsgebühr abzulegen. Die Stelle für diese Personenzertifizierung ist PeopleCert. Hierbei handelt sich ausschließlich um eine Online-Prüfung. Sie wählen ihren Prüfungstermin selbst aus (innerhalb eines Jahres nach Belegung des Kurses).

SCHWERPUNKT

Das Service-Value-System mit seinen 5 Komponenten, die 4 Dimensionen und die Möglichkeiten des Service Managements werden ausführlich behandelt.

ZIELGRUPPE

Alle Führungskräfte und Mitarbeiter*innen aus den Bereichen IT/Support, Helpdesk, Serviceabteilungen, Organisation/EDV

THEMEN

- Zentrale Konzepte des Service Managements.
- Die Vier Dimensionen des Service Managements
- Das ITIL Service Value System
- ITIL-Grundprinzipien
- Die Service-Wertschöpfungskette
- ITIL Management Practices
- Übung zur Wertschöpfungskette

LEHRMETHODEN

Schulungsvortrag mit Praxisbeispielen und Übungen, Prüfungsvorbereitung

VORAUSSETZUNGEN

Es werden keine besonderen Vorkenntnisse benötigt, Kenntnisse der IT, des IT-Prozess-Managements und der IT-Services werden empfohlen.

TERMINE

Aktuell sind keine Termine verfügbar.

INHALTLICH VERANTWORTLICH

Martin Kaiser
E-Mail: m.kaiser@ard-zdf-medienakademie.de
Telefon: +49 911 9619-484

KUNDENSERVICE

Anette Barth
E-Mail: kundenservice@ard-zdf-medienakademie.de
Telefon: +49 911 9619-251

SEMINARNUMMER

31 280