

ITIL® 4 Foundation (mit Prüfungsvorbereitung)

Überblick

In diesem Kurs lernen Sie die Konzepte, Begrifflichkeiten, Definitionen, Ziele und Vorteile der wichtigsten Practices des IT Service Managements in der neuesten Version 4 kennen.

Das Seminar „ITIL® 4 Foundation“ vermittelt einen fundierten Überblick über die Best Practices zum erfolgreichen Management von IT-Services. Sie erlernen die ITIL®-Fachbegriffe und die Mechanismen des Service Value Systems und der Service-Wertschöpfungskette. Sie erlangen ein gutes Verständnis über die wirtschaftlichen, organisatorischen und qualitativen Vorteile der ITIL® „Best Practices“.

Eine Prüfungsvorbereitungsphase ist Bestandteil dieses Seminars.



Dauer:
3 Tage



Preis:
990,00 € (1.178,10 € inkl. MwSt.)

Kursinhalt

ITIL® 4 Foundation

- Einführung in das IT Service Management
- Grundlegende Konzepte
- Die vier Dimensionen
 - Organisation und Menschen
 - Informationen und Technologie
 - Partner und Supplier
 - Value Streams und Prozesse
- Service Value System
- Die 7 Grundprinzipien von ITIL®
- Service-Wertschöpfungskette (Service Value Chain)
 - Planung
 - Verbesserung
 - Engagement
 - Design und Transition
 - Erhalten / Erstellen
 - Bereitstellung und Support
- Die ITIL® Practices
 - General Management Practices
 - Service Management Practices
 - Technical Management Practices

Voraussetzungen

Für diesen Kurs sollten die Kursteilnehmer/-innen folgende Vorkenntnisse mitbringen:

- keine

Zielgruppe

Dieser Kurs richtet sich an Mitarbeiter/-innen einer Service- oder IT-Organisation, Leiter/-innen, Geschäftsführer/-innen, IT-Professional oder Business Manager/-innen, die ein grundlegendes Verständnis über ITIL erhalten möchten.

AGM Essen

Heinrich-Held-Str. 16

45133 Essen

Phone: +49 (201) 24 34 44 10

Email: info@agm-onside.com

