



Enterprise Computing Solutions - Education Services

## TRAINING OFFERING

---

**Sie erreichen uns unter**

Arrow ECS GmbH, Elsenheimerstraße 1, 80687 München

Email: [training.ecs.de@arrow.com](mailto:training.ecs.de@arrow.com)

Phone: +49 (0)89 930 99 168

# ITIL 4 Foundation Live Online

<b>CODE:</b>	<b>LÄNGE:</b>	<b>PREIS:</b>
ITI_FOUN-LO	16 Hours (2 Tage)	€794.00

## Description

Meistern Sie die ITIL 4 Foundation mit Mut und Fokus: Die ITIL 4 Foundation ist der Start Ihrer Reise durch die Welt des IT-Service-Managements!

In diesem ITIL 4 Foundation Intensivkurs erlernen Sie alle Grundlagen des Frameworks auf außergewöhnlich praxisnahe Weise. Von den ITIL Foundation Grundprinzipien und Schlüsselbegriffen über die gängigen Practices wie Continual Improvement, Incident Management und Change Control bis zur Vorbereitung auf die offizielle Prüfung erleben Sie die gesamte ITIL 4 Foundation Schulung nach dem wegweisenden SERVICEVIEW Workbook-Prinzip®. Das bedeutet, unser zertifizierter ITIL 4 Foundation Trainer vermittelt Ihnen alle Inhalte im stetigen Austausch anhand einprägsamer Beispiele – völlig ohne PowerPoint.

Weil diese ITIL Foundation Schulung vom Official Accreditor von ITIL (PeopleCert) akkreditiert ist, absolvieren Sie im Anschluss an die ITIL 4 Foundation Schulung Ihre offizielle ITIL Zertifizierung online an einem Termin Ihrer Wahl. Damit können Sie an höherstufigen ITIL Kursen teilnehmen und bedenkenlos Ihren Weg zum Managing Professional oder Strategic Leader fortsetzen. Die ITIL® Trainings führen wir in Kooperation mit SERVICEVIEW durch, einem Akkreditierten Schulungsanbieter von PeopleCert/AXELOS.

## Lernziel

### 1. Einführung in das Thema Service Management und ITIL

1. Was ist ITIL?
2. Der Servicelebenszyklus
3. ITIL Qualifizierungsschema
4. Service und Service Management
5. Service Assets
6. Stakeholder im Service Management
7. Kundensicht auf einen Service
8. Prozesslandkarte basierend auf ITIL
9. Prozesse im Servicelebenszyklus
10. Was ist ein Prozess?
11. Was ist eine Funktion?
12. Service Management Rollenmodell
13. Erfolgsfaktoren für Service Management

### 2. Service Design

1. Service Design Übersicht

2. Service Design Aspekte
3. Design Coordination
4. Service Level Management
5. Service Catalogue Management
6. Supplier Management
7. Capacity Management
8. Availability Management

3. IT Service Continuity Management
4. Information Security Management

- Service Transition

1. Service Transition Übersicht
2. Transition Planning and Support
3. Change Management
4. Release and Deployment Management
5. Service Asset and Configuration Management
6. Knowledge Management
7. Change Evaluation / Service Validation and Testing

- Service Operation

1. Service Operation Übersicht
2. Funktionen in der Service Operation
3. Event Management
4. Incident Management
5. Request Fulfilment
6. Problem Management
7. Access Management

- Service Strategy

1. Service Strategy Übersicht
2. Service Provider Typen

3. Kunden und Services
  4. Service Portfolio Management
  5. Financial Management for IT Services
- Business Relationship Management / Strategy Management for IT Services
  - Demand Management
  - Continual Service Improvement
    1. Continual Service Improvement Übersicht
    2. Seven-Step Improvement Übersicht
    3. Service Messungen
- Prüfungsvorbereitung
  - Abnahme des ITIL Foundation Examen

## **Voraussetzungen**

Sie benötigen keine Vorkenntnisse, um an der ITIL 4 Foundation teilnehmen zu können.

## **Inhalt**

- Einführung in das Thema Service Management und ITIL
  - Was ist ITIL?
  - Der Servicelebenszyklus
  - ITIL Qualifizierungsschema
  - Service und Service Management
  - Service Assets
  - Stakeholder im Service Management
  - Kundensicht auf einen Service
  - Prozesslandkarte basierend auf ITIL
  - Prozesse im Servicelebenszyklus
  - Was ist ein Prozess?
  - Was ist eine Funktion?
  - Service Management Rollenmodell
  - Erfolgsfaktoren für Service Management
- Service Design

- Service Design Übersicht
- Service Design Aspekte
- Design Coordination
- Service Level Management
- Service Catalogue Management
- Supplier Management
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Information Security Management
  
- Service Transition
  - Service Transition Übersicht
  - Transition Planning and Support
  - Change Management
  - Release and Deployment Management
  - Service Asset and Configuration Management
  - Knowledge Management
  
- Change Evaluation / Service Validation and Testing
  
- Service Operation
  - Service Operation Übersicht
  - Funktionen in der Service Operation
  - Event Management
  - Incident Management
  - Request Fulfilment
  - Problem Management
  - Access Management
  
- Service Strategy
  - Service Strategy Übersicht
  - Service Provider Typen

- Kunden und Services
  - Service Portfolio Management
  - Financial Management for IT Services
- 
- Business Relationship Management / Strategy Management for IT Services
  - Demand Management
  - Continual Service Improvement
    - Continual Service Improvement Übersicht
    - Seven-Step Improvement Übersicht
    - Service Messungen

## Test und Zertifizierung

**Dauer** : 60 Minuten

Die Online-Prüfung absolvieren Sie an einem Termin Ihrer Wahl nach dem Training. **Fragen** : 40 Multiple-Choice-Fragen  
 Mit jeder Kursbuchung wird automatisch ein Examensvoucher für die Zertifizierungsprüfung beim Examensinstitut PeopleCert ausgestellt.

Die Kosten für den Examensvoucher sind nicht in dem Seminarpreis enthalten und werden zusätzlich berechnet. Die Buchung der Prüfung ist seitens des Rechteinhabers von ITIL verpflichtend.

Mit dem Examensvoucher erhalten Sie über Ihren PeopleCert Account auch Zugriff auf den AXELOS Core Guide zum Kurs. OPTIONAL bieten wir Ihnen die Take<sup>2</sup> Prüfungsversicherung an, mit der Sie das Examen bei Nichtbestehen Ihrer Prüfung ein zweites Mal kostenlos wiederholen können. Die Take<sup>2</sup> Prüfungsversicherung ist ein zusätzlicher Service, der nur verfügbar wird, wenn die ursprüngliche Prüfung mit "nicht bestanden" bewertet wurde. Take<sup>2</sup> ist nicht übertragbar, nicht erstattungsfähig und kann nicht gegen Bargeld oder Guthaben eingelöst werden, auch nicht, wenn es letztendlich nicht genutzt wird.

Informationen zu Prüfungspreisen und Optionen senden wir Ihnen gerne.

ITIL® Examen-Voucher sind nicht rabattfähig.. Bitte schreiben Sie eine E-Mail an [training.ecs.de@arrow.com](mailto:training.ecs.de@arrow.com)

## Kurstermine

Auf Anfrage. Bitte [kontaktieren Sie uns](#)

## Zusätzliche Information

Diese Schulung ist auch als Vor-Ort-Schulung verfügbar. Bitte kontaktieren Sie uns, um mehr zu erfahren.