

# ITIL® 4 Foundation für Einsteiger

SGO Business School



Ist die ITIL® Thematik neu für Sie? Dann ist dieses Seminar der optimale Einstieg: Holen Sie sich erst die Basics mit den Schlüsselprozessen und steigen Sie dann ein in ITIL® 4 Foundation mit abschliessender Zertifizierung.

**CHF 3'300.00**

Mittwoch 02.11.2022 09:00 - Freitag  
04.11.2022 17:00 (Online-  
Durchführung)

Montag 21.11.2022 09:00 - Mittwoch  
23.11.2022 17:00 in Zürich

Mittwoch 07.12.2022 09:00 - Freitag  
09.12.2022 17:00 in Bern

Mittwoch 07.12.2022 09:00 - Freitag  
09.12.2022 17:00 in Basel

Montag 16.01.2023 09:00 - Mittwoch  
18.01.2023 17:00 (Online-  
Durchführung)

[Mehr Informationen und Anmeldung](#)

## Zusätzliche Infos zur Veranstaltung

### Zertifikat/Bestätigung

Zertifikat

### Veranstalter

[SGO Business School](#)

### Telefon bei Fragen

044 586 86 37

## Beschreibung

### Voraussetzung / Zielgruppe:

Dieser Kurs richtet sich an Personen, die über keine Kenntnisse der ITIL®v3 / Edition 2011 verfügen. Dieser Kurs ist für Projektleiter, Manager, Berater und Prozessmanager, die sich intensiv mit IT Service Management befassen und den Nutzen der IT in ihren Unternehmen optimieren wollen. Dazu gehören nicht nur IT-Fachpersonen, sondern auch Geschäftsführer, Betriebswirtschaftler und IT-Leistungsbezüger.

### Abschluss:

Zertifikat ITIL® Foundation 4

### Inhalte

Am ersten Kurstag lernen Sie die wesentlichen Grundprinzipien und Vokabeln von ITIL® kennen, die es Ihnen anschliessend ermöglichen am besten vom ITIL® 4 Foundation Kurs zu profitieren und die Zertifizierungsprüfung erfolgreich zu absolvieren. Verfügen Sie bereits über Kenntnisse der ITIL® v3 / Edition 2011, besuchen Sie direkt den 2-tägigen Kurs ITIL® 4 Foundation.

- Was ist die ITIL®
- Welche grundlegenden Konzepte gibt es?
- Das Prozessmodell
- Einführung ITIL® 4
- Service Management: Schlüsselkonzepte
- Leitprinzipien
- Die vier Dimensionen des Service Managements
- Service Value System
- Continual Improvement
- Überblick über ITIL®
- Prüfungsvorbereitung

### Ziele

- Verständnis der Schlüsselkonzepte des ITIL® -Servicemanagements
- Grundlegende Begriffe und Definitionen des Service Managements
- Kenntnisse über das Prozessmodell und ausgewählte Prozesse
- Kenntnisse, wie ITIL® -Richtlinien in einem Unternehmen helfen können, ITIL® Service Management einzuführen und anzupassen
- Kenntnisse über die vier Dimensionen des ITIL® Service Managements
- Verständnis für den Zweck und die Komponenten des ITIL® Service Value Systems sowie die Aktivitäten der Service Value Chain und wie sie zusammenwirken
- Kenntnisse über die verschiedenen ITIL® -Praktiken und wie sie zu den Aktivitäten der Wertkette beitragen

- Kenntnisse über die verschiedenen ITIL® -Praktiken und wie sie zu den Aktivitäten der Wertschöpfungskette beitragen

## Zertifizierung

Sie erhalten einige Tage vor Kursbeginn einen Voucher für eine online Prüfung per E-Mail von PeopleCert. Der Prüfungsvoucher muss direkt bei PeopleCert eingelöst werden, wo Sie sich für einen verfügbaren Prüfungstermin anmelden können. Die online Prüfung wird von einer PeopleCert Aufsichtsperson beaufsichtigt, wozu ein Gerät mit Mikrofon und Kamera erforderlich ist.

**Format:** Multiple-Choice-Prüfungsfragen, ohne Hilfsmittel, Anzahl Fragen: 40, Passrate: 65% (26 Punkte von 40),

**Dauer:** 60 Minuten

**Bitte beachten Sie:** Die Prüfung für ITIL® 4 Foundation ist in deutscher und englischer Sprache verfügbar. Da mit deutschsprachigen Kursunterlagen gearbeitet wird, empfehlen wir die Prüfung ebenfalls in deutscher Sprache zu wählen. Die Sprache der Prüfung kann 3 Tage vor Prüfungsbeginn nicht mehr geändert werden.

**Das Seminar wird angeboten durch die akkreditierte Trainingsorganisation [Digicomp Academy AG](#).**

ITIL® is a registered trademark of Axelos Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

[Mehr Informationen und Anmeldung](#)

## Buchungsbedingungen

### AGB von SGO Business School

#### Leistungen

SGO behält sich vor, im Einzelfall Inhalte und Zeitanteile aus didaktischen und lehrmethodischen Gründen zu modifizieren, wenn dadurch das Seminarziel besser erreicht werden kann.

#### Seminarunterlagen

Die Rechte an den Seminarunterlagen (Manuskripte, Übungen und Fallstudien) liegen ausschliesslich bei SGO. Jede weitere Verwendung bedarf der schriftlichen Zustimmung von SGO.

#### Anmeldung

Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Einganges berücksichtigt.

#### Rücktritt

Die Abmeldung muss schriftlich erfolgen. Ein Rücktritt des Kunden ist ohne Kostenfolge, wenn dieser bis 6 Wochen vor Seminarbeginn erfolgt. Erfolgt der Rücktritt später als 6 Wochen vor Seminarbeginn, hat dies folgende Annullationsgebühren zur Folge (in Prozenten der Seminargebühren):

- Bis zu 4 Wochen vor Seminarbeginn: 20%
- Bis zu 2 Wochen vor Seminarbeginn: 30%
- Weniger als 2 Wochen vor Seminarbeginn: 100%

Diese Annullationsgebühr entfällt, wenn ein Ersatzteilnehmer benannt wird.

#### Nichterfüllung

Kann SGO aufgrund höherer Gewalt oder aus Gründen, die SGO nicht selbst zu vertreten hat, die zugesagte Leistung zu dem vereinbarten Termin nicht erbringen, ist SGO verpflichtet, dem Kunden einen Ausweichtermin anzubieten. Kommt keine Einigung auf einen Ausweichtermin zustande, ist der Kunde frei, vom Vertrag zurückzutreten. SGO hat in diesem Fall keine Ansprüche auf Stornierungsgebühren.

Ausweis: Teilnehmende, welche das jeweilige Seminar vollständig besucht haben (min. 80%), erhalten einen SGO-Seminarausweis.

#### Zahlungsbedingungen

Die Seminare sind im Voraus zahlbar. Auf Anfrage können aber auch individuelle Zahlungsmodalitäten vereinbart werden. Preisänderungen vorbehalten.

#### Datenschutz

Hinsichtlich Datenschutz gelten - zusätzlich zu den unten genannten Datenschutzregeln - die Datenschutzregeln der SGO, die Sie unter dem folgenden Link finden: <https://www.sgo.ch/impressum.html>