

ITIL® 4 Foundation Praxis

SGO Business School



Montag 26.05.2025 09:00 - Mittwoch
28.05.2025 17:00 in Zürich
Mittwoch 25.06.2025 09:00 - Freitag
27.06.2025 17:00 in Bern
Mittwoch 25.06.2025 09:00 - Freitag
27.06.2025 17:00 (Online-
Durchführung)
Mittwoch 20.08.2025 09:00 - Freitag
22.08.2025 17:00 in Zürich
Montag 22.09.2025 09:00 - Mittwoch
24.09.2025 17:00 in Zürich

Ist die ITIL® Thematik neu für Sie? Dann ist dieses Seminar der optimale Einstieg: Lernen Sie, wie Sie mit einem Service Value System IT Service Management managen & bringen Sie auf diesem Wege die «alte» Welt mit den neuen Methoden wie z.B. Scrum in Einklang. Der Kurs bietet neben einer Prüfungsvorbereitung, Raum für Diskussion & Übungen.

CHF 3'300.00

[Mehr Informationen und Anmeldung](#)

Zusätzliche Infos zur Veranstaltung

Zertifikat/Bestätigung

Zertifikat

Veranstalter

[SGO Business School](#)

Telefon bei Fragen

044 586 86 37

Beschreibung

Inhalte

Dieser Kurs wird vorwiegend interaktiv durchgeführt. Aufbauend auf Impulsphasen werden Übungen, Diskussionen und die Prüfungsvorbereitung durchgeführt. Damit Ihr Seminarbesuch nachhaltige Wirkung zeigt, erhalten Sie im Vorgang das Kursmaterial. In den Unterlagen enthalten ist sog. Pre-Reading Material. Die Auseinandersetzung mit diesen Inhalten stimmt Sie ein auf das Kursgeschehen und sorgt für ein homogenes Basis-Wissen was dazu führt, dass der Kurs interaktiver gestaltet werden kann. Planen Sie dafür ca. 2 - 3 Stunden der Vorbereitung ein.

- Einführung ITIL® 4
- Service Management: Schlüsselkonzepte
- Grundprinzipien
- Die vier Dimensionen des Service Managements
- Service Value System
- Continual Improvement
- Überblick über ITIL® Practices
- 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 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 Wertschöpfungskette beitragen

Voraussetzung / Zielgruppe

Dieser Kurs richtet sich an Personen, die noch über keine Kenntnisse von ITIL® verfügen sowie an ITIL® Interessierte, die nicht nur die Prüfung absolvieren wollen, sondern an Information darüber hinaus sowie Diskussionen und Praxisimpulsen interessiert sind.

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-Mitarbeiter, sondern auch Geschäftsführer, Betriebswirtschaftler und IT-Leistungsbezügler.

Abschluss

Zertifikat ITIL® Foundation 4

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>