

# ITIL® 5 Foundation Praxis

SGO Business School



24.06. bis 26.06.2026 in Zürich  
07.07. bis 09.07.2026 in Zürich  
02.09. bis 04.09.2026 in Zürich  
02.09. bis 04.09.2026 in Bern  
05.10. bis 07.10.2026 (Online-Durchführung)  
25.11. bis 27.11.2026 in Zürich  
25.11. bis 27.11.2026 in Bern  
09.12. bis 11.12.2026 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 3'400.00**

[Mehr Informationen und Anmeldung](#)

## Zusätzliche Infos zur Veranstaltung

### Zertifikat/Bestätigung

Zertifikat

### Inklusive

- Veranstaltungsunterlagen

### Veranstalter

[SGO Business School](#)

### Telefon bei Fragen

044 586 86 37

## Beschreibung

### Inhalte

#### 1 Die vier Dimensionen des Service Managements

- Einführung
- Organisation und Personen
- Value Streams und Prozesse
- Informationen und Technologie
- Partner und Lieferanten

#### 2 Schlüsselkonzepte des digitalen Produkt- und Servicemanagements

- Dienstleistungsökonomie
- Service-Beziehungen

#### 3 Der digitale Produkt- und Servicelebenszyklus

- Aktivitäten des Lebenszyklus Managements

#### 4 Das ITIL® Service Value System

- Überblick über das Service Value System
- Leitprinzipien
- Governance
- Service Value Chain
- Practices
- Continual Improvement

#### 5 Identifizieren, Abbilden und Managen von Wertströmen

- Warum Value Streams
- Value Streams digitaler Organisationen
- Wertstromanalyse
- Service Value Management

#### 6 Nächste Schritte

- Optimierung von Organisationen
- Implementieren professioneller Kompetenzen
- Ein Blick über ITIL® hinaus

Die Kursinhalte/Lernziele orientieren sich am offiziellen Syllabus.

## Ziele

- Verstehen der ITIL®-Schlüsselkonzepte, insbesondere der Grundlagen des digitalen Produkt- und Servicemanagements sowie der Dienstleistungsökonomie
- Wissen, wie Servicebeziehungen und der digitale Produkt- und Servicelebenszyklus zur Wertschöpfung in modernen Organisationen beitragen
- Kennenlernen der vier Dimensionen des ITIL® Service Managements und ihres Zusammenspiels
- Verstehen des Zwecks und der Komponenten des ITIL® Service Value Systems
- Kennen der Aktivitäten der Service Value Chain und Verstehen, wie diese gemeinsam Wert schaffen
- Verstehen der Bedeutung von Wertströmen, einschliesslich Wertstromanalyse und Value Stream Management in digitalen Organisationen
- Verstehen, wie ITIL® zur Optimierung von Organisationen und zur Entwicklung professioneller Kompetenzen beiträgt

## Zertifizierung

Die Prüfung ist aktuell nur in englischer Sprache verfügbar.

Sie erhalten einige Tage vor Kursbeginn per E-Mail einen Voucher von PeopleCert für eine Online-Prüfung. Den Prüfungsvoucher müssen Sie direkt bei PeopleCert einlösen, dort können Sie sich für einen verfügbaren Prüfungstermin anmelden. Die Online-Prüfung wird von einer PeopleCert-Aufsichtsperson beaufsichtigt, dafür brauchen Sie ein Gerät mit Mikrofon und Kamera. Wir empfehlen Ihnen, die Prüfung auf privaten PCs oder Notebooks zu machen, weil Firmen-Notebooks oft Einschränkungen haben.

Für weitere Informationen rund um die Prüfung werfen Sie auch einen Blick auf die PeopleCert-Website [hier](#).

### Format

Multiple-Choice-Prüfungsfragen, Anzahl Fragen: 40, Dauer: 60 Minuten, keine Hilfsmittel erlaubt

### Option «Take2»

Mit dieser Option können Sie bei Nichtbestehen die Wiederholungsprüfung zu einem günstigeren Preis ablegen. Die Wiederholungsprüfung findet online statt. Bei Bedarf buchen Sie diese Option vor der Prüfungsbuchung selbstständig in Ihrem PeopleCert-Kandidatenprofil dazu. Für die Vorbereitung und Ablegung der Wiederholungsprüfung haben Sie ab dem Datum der ersten Prüfung bis zu sechs Monate Zeit.

Unter [diesem Link](#) finden Sie weitere Informationen zum Beschwerdemanagement unseres Zertifizierungspartners und Ihren Rechten.

- [ITIL® Version 5 Foundation](#)

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

## 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.

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>