# ITIL® Foundation 4

**SGO Business School** 



Montag 12.05.2025 09:00 - Dienstag 13.05.2025 17:00 in Bern Montag 02.06.2025 09:00 - Dienstag 03.06.2025 17:00 (Online-Durchführung)

Donnerstag 19.06.2025 09:00 -Freitag 20.06.2025 17:00 in Zürich Donnerstag 03.07.2025 09:00 -Freitag 04.07.2025 17:00 in Bern Donnerstag 10.07.2025 09:00 -Freitag 11.07.2025 17:00 (Online-

Durchführung)

Donnerstag 07.08.2025 09:00 Freitag 08.08.2025 17:00 (OnlineDurchführung)

Donnerstag 07.08.2025 09:00 -Freitag 08.08.2025 17:00 in Basel Donnerstag 07.08.2025 09:00 -Freitag 08.08.2025 17:00 in Bern

Donnerstag 04.09.2025 09:00 -Freitag 05.09.2025 17:00 in Zürich Donnerstag 25.09.2025 09:00 -Freitag 26.09.2025 17:00 (Online-

Freitag 26.09.2025 17:00 (Online-Durchführung) Montag 27.10.2025 09:00 - <u>Dienstag</u>

28.10.2025 17:00 in Bern
Montag 27.10.2025 09:00 - Dienstag
28.10.2025 17:00 in Basel

Besserer Service, zufriedene Kunden und optimierte Prozesse mit ITIL® 4. Dieses Seminar bietet eine ausgezeichnete Einführung in die neuste Version des ITIL®-Frameworks mit abschliessender Zertifizierung am letzten Kurstag. Diese Version des Kurses basiert auf dem ITIL® Foundation Syllabus und des ITIL® Foundation Handbuchs, die AXELOS seinen ATOs zur Verfügung stellt.

CHF 2'300.00

# Zusätzliche Infos zur Veranstaltung

## Zertifikat/Bestätigung

Teilnahmebestätigung

Veranstalter

**SGO Business School** 

Telefon bei Fragen

044 586 86 37

Mehr Informationen und Anmeldung

# **Beschreibung**

# Voraussetzung / Zielgruppe

Dieser Kurs richtet sich an 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, Betriebswirtschafter und IT-Leistungsbezüger.

# **Abschluss**

Zertifikat ITIL® Foundation 4

## **Inhalte**

 $ITIL @ \ 4 \ ist \ die \ konsequente \ Weiterentwicklung \ von \ ITIL @ \ v3 \ / \ 2011 \ unter \ Ber\"{u}cksichtigung \ der \ heutigen \ und \ zuk \ unternehmen.$ 

 $\ensuremath{\mathsf{ITIL}} \ensuremath{\ensuremath{\mathbb{R}}}$  4 ist keine komplett neue Version, sondern ein Update.

#### Kurseinführung

- Grundlagen des ITIL® Service Managements in der modernen Wel
- Einführung in ITIL® 4
- Fallstudie «Axle Car Hire» und «The ClOs Vision for Axle»

#### service management: schlusseikonzepte

- · Value und Value Co-Creation
- · Value: Service, Produkte und Ressourcen
- Service Relationship
- Value: Ergebnisse, Kosten und Risiken

#### Service Lifecycle

- ITIL® Lifecycle practices
- Die fünf Phasen des Service Lifecycles
- Prozesse und Funktionen des Service Lifecycles
- Service Lifecycle Interaction Model

#### Leitprinzipien

- Die sieben Leitprinzipien
- Anwendung der Leitprinzipien

#### Die vier Dimensionen des Service Managements

- Organisation und Personen
- · Information und Technologie
- Partner und Lieferanten
- Value Streams und Prozesse
- Externe Faktoren und das Pestle Model

## **Service Value System**

- Überblick über Service Value System
- Überblick über Service Value Chain

#### **Continual Improvement**

- Einführung Continual Improvement
- Continual Improvement Model
- Zusammenhang zwischen Continual Improvement und Leitprinzipien

#### Überblick über ITIL®

- Nutzen von ITIL®
- Continual Improvement
- Change Control
- Incident Management
- Problem Management
- Service Request Management
- Service Desk Practice
- Service Level Management Practice

# Prüfungsvorbereitung

#### **Ziele**

- Verständnis der Schlüsselkonzepte des ITIL® -Servicemanagements
- 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

## Leistungsnachweis

Schriftliche Prüfung.

Die Prüfung schreiben Sie am Nachmittag des letzten Kurstages. 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. Damit 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 Annulationsgebühren 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: <a href="https://www.sgo.ch/impressum.html">https://www.sgo.ch/impressum.html</a>