

# ITIL® Foundation 4

SGO Business School



Montag 03.04.2023 09:00 - Dienstag  
04.04.2023 17:00 (Online-  
Durchführung)

Donnerstag 04.05.2023 09:00 -  
Freitag 05.05.2023 17:00 in Zürich

Donnerstag 01.06.2023 09:00 -  
Freitag 02.06.2023 17:00 in Bern

Donnerstag 01.06.2023 09:00 -  
Freitag 02.06.2023 17:00 in Basel

Dienstag 13.06.2023 09:00 - Mittwoch  
14.06.2023 17:00 in Zürich

Montag 10.07.2023 09:00 - Dienstag  
11.07.2023 17:00 (Online-  
Durchführung)

Dienstag 29.08.2023 09:00 - Mittwoch  
30.08.2023 17:00 in Bern

Dienstag 29.08.2023 09:00 - Mittwoch  
30.08.2023 17:00 in Basel

Dienstag 26.09.2023 09:00 - Mittwoch  
27.09.2023 17:00 in Zürich

Besserer Service, zufriedene Kunden und optimierte Prozesse mit ITIL® 4. Dieses Seminar bietet eine ausgezeichnete Einführung in die neueste 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**

[Mehr Informationen und Anmeldung](#)

## Zusätzliche Infos zur Veranstaltung

### Zertifikat/Bestätigung

Teilnahmebestätigung

### Veranstalter

[SGO Business School](#)

### Telefon bei Fragen

044 586 86 37

## 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, Betriebswirtschaftler und IT-Leistungsbezügler.

### Abschluss

Zertifikat ITIL® Foundation 4

### Inhalte

ITIL® 4 ist die konsequente Weiterentwicklung von ITIL® v3 / 2011 unter Berücksichtigung der heutigen und zukünftigen Anforderungen der Unternehmen.

ITIL® 4 ist keine komplett neue Version, sondern ein Update.

### Kurseinführung

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

### Service Management: Schlüsselkonzepte

- 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 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>