

ITIL® Foundation 5

SGO Business School



ITIL® Version 5 Foundation - Kompaktkurs legt den Grundstein für praxisnahes, KI-orientiertes Produkt- und Servicemanagement. Du lernst, digitale Produkte und Services ganzheitlich zu steuern: flexibel und experience-orientiert.

CHF 2'400.00

20.05. bis 21.05.2026 in Bern
08.06. bis 09.06.2026 in Zürich
08.06. bis 09.06.2026 in Bern
18.06. bis 19.06.2026 (Online-Durchführung)
18.08. bis 19.08.2026 in Zürich
02.09. bis 03.09.2026 in Bern
21.09. bis 22.09.2026 in Zürich
09.11. bis 10.11.2026 (Online-Durchführung)
11.11. bis 12.11.2026 in Zürich
11.11. bis 12.11.2026 in Bern
30.11. bis 01.12.2026 in Zürich
16.12. bis 17.12.2026 (Online-Durchführung)

[Mehr Informationen und Anmeldung](#)

Zusätzliche Infos zur Veranstaltung

Zertifikat/Bestätigung

Teilnahmebestätigung

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 benötigen 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](#)

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

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

Voraussetzung / Zielgruppe

Für den Kurs gibt es keine formalen Voraussetzungen.

Der Kurs richtet sich an Personen, die sich mit modernem IT Service Management und ITIL® befassen und verstehen möchten, wie digitale Produkte und Services ganzheitlich gemanagt und kontinuierlich verbessert werden. Angesprochen sind IT-Fachpersonen, Projektleitende, Service- und Prozessmanagerinnen und -manager, Product Owner, Beratende sowie Führungs- und Managementpersonen, die den Beitrag der IT zur Wertschöpfung und zur Erreichung von Unternehmenszielen gezielt optimieren wollen.

Abschluss

Zertifikat ITIL® 5 Foundation

[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 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>