

CERTIFIED



ITIL® 4 Foundation

24. - 25.04.2019 | Frankfurt/Main

THEMEN

- Einführung
- Struktur
- Schlüsselkonzepte
- Das 4 Dimensionen-Modell
- Das Service Value System (SVS)
- Practices

Sehr geehrte Damen und Herren, herzlich willkommen zu unserem Seminar **ITIL® 4 Foundation!**

ITIL®-Foundation-Seminare sind schon seit Jahrzehnten der „Klassiker“ für die Grundausbildung von Fach- und Führungskräften auf dem IT-Service-Sektor. Ganz im Sinne des „Best Practice“-Ansatzes hat sich auch ITIL® weiterentwickelt, denn die Anforderungen an IT-Service Provider-Organisationen sind in den vergangenen Jahren gewachsen.

ITIL®4 stellt eine konsequente Weiterentwicklung der ITIL® 2011 Edition dar und setzt auf dem zentralen Thema der Wertschöpfung für das Business auf. Die für ein professionelles IT Service Management elementaren Aspekte wie Service- und Kundenorientierung, Menschen, Technologie, Prozesse und kontinuierliche Verbesserung sind auch weiterhin gültig; Themen wie Ganzheitlichkeit und die „Guiding Principles“ werden sogar noch bedeutsamer. Um den Anforderungen zur Digitalisierung der industriellen Produktion gerecht zu werden, stellt ITIL® 4 den Organisationen umfassende Leitlinien zum Management der Informationstechnologie in der modernen Dienstleistungsbranche bereit.

Hierfür beschreibt ITIL®4 zwei wichtige Modelle, nämlich das „4 Dimensionen-Modell“ sowie das „Service Value System“ mit der Service Value Chain (Wertschöpfungskette) als zentralem Element. Auf dieser Grundlage wird ein durchgängiges IT-Betriebsmodell ermöglicht, das alle Aspekte sowohl zur Bereitstellung als auch Aufrechterhaltung von technologiebasierten Produkten und Dienstleistungen beinhaltet, ausgerichtet an der Geschäftsstrategie. Dabei bindet ITIL®4 ebenso Elemente aus Ansätzen wie Agile, Lean und DevOps mit ein, um die am Markt geforderte Flexibilität, Geschwindigkeit und Agilität zu ermöglichen.



Bernhard Klier

Geschäftsführender Gesellschafter

Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH

PROGRAMM

Einführung

Die Teilnehmer erfahren Allgemeines zu ITIL®, seiner Bedeutung und Historie und lernen das Zertifizierungsschema kennen.

Struktur

Es werden die beiden wesentlichen strukturbildenden Komponenten von ITIL®4 vorgestellt, nämlich das „4 Dimension Model“ und das „Service Value System“. Diese Modelle lösen das bisher bekannte Servicelebenszyklusmodell ab.

Schlüsselkonzepte

Die Teilnehmer lernen die wesentlichen Definitionen und Konzepte kennen; einige schon aus früheren ITIL®-Versionen bekannte Begriffe wurden übernommen, aber z.T. anders gewichtet, leicht geändert oder angepasst (z.B. Service, Service Management), manche Begriffe sind neu, wie z.B. „Value Stream“.

Das 4 Dimensionen-Modell

Die Dimensionen dieses Modells werden ausführlich erläutert:

- Menschen & Organisation
- Information & Technologie
- Value Streams & Prozesse
- Partner & Lieferanten

Das Service Value System (SVS)

Das SVS wird ausführlich dargestellt, da dieses Werkzeug die Integration und Koordination aller an der Serviceerbringung beteiligten Komponenten erleichtert und der Organisation eine einheitliche, wertfokussierte Ausrichtung gibt.

Die Komponenten des Systems sind:

- die Leitprinzipien („Guiding Principles“)
- das Thema „Governance“
- die sog. „Practices“ (siehe unten)
- die kontinuierlichen Verbesserung und, als zentrales Element, die „Service Value Chain“ (Wertschöpfungskette), die mit ihren Aktivitäten die Basis zur Definition unternehmensspezifischer Value Streams (Wertströme) bildet.

Practices

In diesem Lernabschnitt wird auf in ITIL® 4 neu hinzugekommene sowie bereits aus früheren ITIL® Versionen bekannte Prozesse und Funktionen eingegangen, die jetzt unter dem Begriff „Practices“ zusammengefasst werden.

Musterexamen

Zur Vorbereitung auf die Examensprüfung werden Musterexamen bearbeitet und die Ergebnisse im Plenum besprochen.

Dauer und Zeiten

- ▶ Das Seminar ist standardmäßig auf eine Dauer von 2 Tagen ausgelegt.
- ▶ Die täglichen Seminarzeiten liegen üblicherweise zwischen 09.00 - 17.00 Uhr.
- ▶ Das Ende des jeweiligen Seminartages kann sich durch themenbezogene Diskussionen und Fragen verzögern.

Unterlagen und Literatur

- ▶ Teilnehmer unseres Seminars erhalten einen umfangreichen Seminarordner mit allen dargestellten Inhalten, Musterprüfungen und Glossar.

Prüfung und Zertifizierung

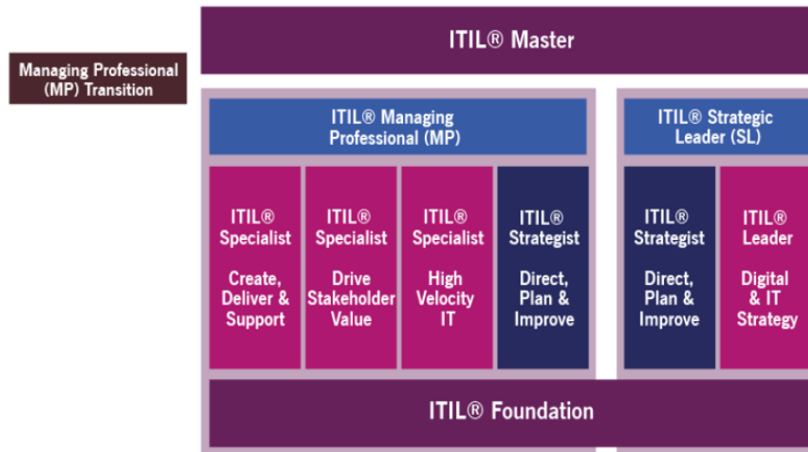
- ▶ Die Examensprüfung zur Erlangung des "ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management" kann im direkten Anschluss an das Seminar abgelegt werden.
- ▶ Die Prüfung wird nach den Richtlinien und Vorgaben der Axelos Limited durchgeführt und besteht aus 40 Multiple Choice Fragen mit jeweils vier Antwortoptionen, von denen nur eine Antwort richtig ist.
- ▶ Die Prüfung gilt als bestanden, wenn der Teilnehmer mindestens 26 richtige Antworten erreicht hat (entsprechend 65%).
- ▶ Die Prüfungsdauer beträgt 60 Minuten.
- ▶ Die Examenssprache ist zunächst nur in „englisch“ verfügbar, zu einem späteren Zeitpunkt (voraussichtlich im Laufe 2019) werden wahlweise auch deutsche Prüfungen möglich sein.

Es werden zusätzlich zum Mittagessen zwei Kaffeepausen am Seminartag angeboten.

Die Referenten legen die Zeiten individuell entsprechend des Programmablaufs fest.

Das ITIL®4 Curriculum:

Das neue Qualifizierungs- und Zertifizierungsschema hat folgende Struktur:



Grundausbildung:

ITIL® Foundation: Einstiegsmodul mit Basiswissen über Schlüsselemente, Konzepte und Terminologie; Danach sind 2 Wege (streams) möglich:

Spezialisierung – Stream 1:

ITIL® Managing Professional (MP) dieser Qualifizierungsstream ist für IT-Praktiker im technologischen Umfeld ideal; sie liefert praktisches Wissen darüber, wie man erfolgreich IT Projekte, Teams und Workflows steuert; der Titel „MP“ setzt alle 4 dargestellten Spezialisten-Module voraus, die in sich abgeschlossen und unabhängig sind; das blaue Modul „ITIL® Strategist“ ist gleichzeitig Baustein für den Stream 2.

Spezialisierung – Stream 2:

Stream 2 ist die Ausbildung zum „ITIL® Strategic Leader“ (SL). Der SL bekommt ein klares Verständnis davon, wie die IT die Geschäftsstrategie beeinflusst und steuert, und daher nutzt er ITIL® nicht nur im IT Betrieb, sondern für alle IT-gestützten Services. Für den SL-Titel sind 2 Module relevant, die wie in Stream 1 in sich abgeschlossen sind, wobei das blaue Modul ggf. schon vorher in Stream 1 erworben werden kann. Voraussetzung für diesen Stream sind neben dem Foundation-Zertifikat auch 3 Jahre einschlägige Manager-Erfahrung.

Transitionpfad:

Eine Besonderheit stellt der „Transitionpfad“ auf dem Level des „Managing Professional (MP)“ dar. Hierüber wird es „ITIL® 2011 Edition“-Zertifizierten ermöglicht, eine Brücke nach ITIL® 4 zu schlagen. Voraussetzung für diesen Weg ist, dass mindestens 17 Credits aus der früheren ITIL® Version erworben wurden. Es lohnt sich daher, auch unter der ITIL® 2011 Edition noch Zertifizierungen in den Intermediate-Modulen anzustreben. Auf „Foundation“-Level gibt es allerdings keinen Transitionpfad, da die Änderungen zur vorherigen Version zu signifikant und umfangreich sind.

VERANSTALTUNGORT

24. - 25.04.2019 | Frankfurt/Main

Hotel Maingau

Schifferstraße 38 - 40
60594 Frankfurt/Main

SEMINARLEITERIN



Daniela Schamper

Senior Consultant & Trainer
exagon consulting & solutions GmbH

Daniela Schamper begann ihre Beraterkarriere im Jahr 2000 bei der exagon consulting & solutions GmbH, einer IT-Unternehmensberatung und akkreditierter Trainingsorganisation nahe Köln. Hier begleitete sie bis 2008 diverse Kundenprojekte zur Einführung und Optimierung von Prozessen, bei IT-Dienstleistungsorganisationen in verschiedenen Branchen. Parallel entwickelte sie für exagon ab 2002 die erste ITIL Foundation-Schulung am deutschen Markt und ist seitdem erfolgreich als akkreditierte Trainerin und zertifizierter ITIL® Expert im Einsatz. Nach einer zweijährigen Station bei der Unternehmensberatung IMPAQ in Frankfurt, wo sie Banken im Rahmen von Fusionen bei Umstrukturierung oder Aufbau von Supporteinheiten betreute, machte sie sich 2010 selbständig und ist seit 2018 wieder als festangestellte Beraterin für die exagon in Projekten und Schulungen tätig, vornehmlich in den Themenbereichen IT Service Management, Prozessmanagement und Requirements Engineering. Die gebürtige Saarländerin schloss ihr Diplom-Studium an der RWTH Aachen mit dem Schwerpunkt Ingenieurgeologie ab und lebt derzeit in Wiesbaden.

ZIELE UND NUTZEN

- Im Seminar „ITIL® 4 Foundation“ wird Ihnen das Grundwissen im IT Service Management vermittelt, basierend auf den ITIL® "Best Practice" der neuesten Generation.
- Diese essentielle Wissensgrundlage ist für alle Personen relevant, die in der IT Service Branche tätig sind.
- Ziel dieses 2-tägigen Trainings ist die Vermittlung der aktuellen ITIL® 4-Terminologie mit ihren Schlüsselbegriffen, Grundkonzepten, Prinzipien und Practices, gemäß offiziellem Lehrplan (Syllabus) der Axelos Ltd. (UK).
- Mit dieser Schulung erhalten die Teilnehmer die theoretischen Grundlagen, um IT Service Organisationen nach modernen Prinzipien zu gestalten und zu steuern.
- Gleichzeitig werden die Teilnehmer auf die direkt im Anschluss an das Seminar stattfindende (optionale) Examensprüfung zum Erwerb des international gültigen „ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management“ vorbereitet.
- Das erworbene Zertifikat ist personengebunden und damit für jeden Teilnehmer als persönlicher Karrierebaustein nutzbar.

WEN SIE AUF DIESEM SEMINAR TREFFEN WERDEN

- IT Manager, Führungskräfte und Entscheider
- IT Service und Operations Manager
- IT Projektleiter
- IT Entwickler
- IT Berater/Consultants
- Technical Manager und Application Manager
- Service Desk Koordinatoren
- IT Operations-Mitarbeiter
- Key Account Manager und Vertriebsverantwortliche im IT-Sektor

SEMINARINHALT

Dieses Training vermittelt dem Teilnehmer die Basiskonzepte von ITIL®4, der neuesten Generation des "Best Practice" Frameworks und de facto Standard für IT Service Management.

ITIL®4 stellt eine konsequente Weiterentwicklung der ITIL® 2011 Edition dar und setzt auf dem zentralen Thema der Wertschöpfung für das Business auf. Die für ein professionelles IT Service Management elementaren Aspekte, wie Service- und Kundenorientierung, Menschen, Technologie und Prozesse sind auch weiterhin gültig; Themen wie Ganzheitlichkeit, kontinuierliche Verbesserung und die „Guiding Principles“ werden sogar noch relevanter; um jedoch auch den Anforderungen der Digitalisierung der industriellen Produktion gerecht zu werden, stellt ITIL® 4 den Organisationen neue und umfassende Leitlinien zum Management der Informationstechnologie in der modernen Dienstleistungsbranche bereit.

Hierfür beschreibt ITIL®4 zwei wichtige Modelle, nämlich das „4 Dimensionen-Modell“ sowie das „Service Value System“ mit der Service Value Chain (Wertschöpfungskette) als zentralem Element. Auf dieser Grundlage wird ein durchgängiges IT-Betriebsmodell ermöglicht, das alle Aspekte sowohl zur Bereitstellung als auch Aufrechterhaltung von technologiebasierten Produkten und Dienstleistungen beinhaltet, ausgerichtet an der Geschäftsstrategie. Dabei bindet ITIL®4 ebenso Elemente aus Ansätzen wie Agile, Lean und DevOps mit ein, um die am Markt geforderte Flexibilität, Geschwindigkeit und Agilität zu ermöglichen.

Voraussetzungen

Für die Teilnahme an diesem Seminar sind außer Ihrem Interesse keine besonderen Voraussetzungen zu erfüllen. Empfehlenswert sind aber Vorkenntnisse zur ITIL® 2011 Edition oder früheren ITIL® Versionen, insbesondere in Bezug auf das Grundverständnis zu Services und Prozessen

*ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.
The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*

So melden Sie sich an

Per Telefon	+49 (0) 69 / 63006-900
Per Telefax	+49 (0) 69 / 63006-969
Per E-Mail	anmeldung@deutsche-kongress.de
Online	https://www.deutsche-kongress.de/veranstaltung/itil-4-foundation
Per Post	Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH Schwedlerstraße 8 D-60314 Frankfurt / Main

ANMELDEBEDINGUNGEN

Die Teilnahmegebühr für das Seminar **ITIL® 4 Foundation** beträgt inklusive Mittagessen, Kaffeepausen, Erfrischungsgetränken und den Seminarunterlagen € 895,- (zzgl. MwSt.). Die Prüfungsgebühr in Höhe von derzeit € 295,- zzgl. MwSt. ist im Seminarpreis nicht enthalten und wird gesondert in Rechnung gestellt (optional). Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Bis 4 Wochen vor dem Veranstaltungstermin können Anmeldungen storniert werden. Für die Stornierung stellt die Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH eine Bearbeitungsgebühr von € 150,- zzgl. gesetzl. MwSt. in Rechnung. Bei Stornierung der Anmeldung zu einem späteren Zeitpunkt oder bei Nichterscheinen berechnen wir die gesamte Teilnehmergebühr. Die Stornierung ist schriftlich vorzunehmen. Die Vertretung eines angemeldeten Teilnehmers ist selbstverständlich möglich. Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

GRUPPENRABATTE*

Wir gewähren Rabatte für Sammelanmeldungen einer Firma

- ▶ 2 Personen 10 % auf alle Anmeldungen
- ▶ 3 Personen 15 % auf alle Anmeldungen
- ▶ 4 Personen 20 % auf alle Anmeldungen
- ▶ ab 5 Personen 25 % auf alle Anmeldungen

WICHTIG: Die Anmeldungen müssen zur gleichen Zeit bei uns eintreffen.

***BITTE BEACHTEN SIE:** Eine Gewährung von mehreren Rabatten ist nicht möglich.

DATENSCHUTZ

Hinweis nach § 28 Abs. 4 BDSG: Sie können bei uns der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke jederzeit widersprechen, wenn Sie in Zukunft von uns keine Informationen mehr erhalten möchten.

ANMELDEFORMULAR ITIL® 4 Foundation

Ich melde mich an zum Seminar am

24. - 25.04.2019 | Frankfurt/Main

Code, falls vorhanden:

Warum ihre E-Mail-Adresse wichtig ist:

Sie erhalten schnellst möglich eine Bestätigung Ihrer Anmeldung, damit Sie den Termin fest einplanen können

Firma	
Name, Vorname	
Abteilung, Funktion	
Straße, Postfach	
PLZ, Ort	
Telefon, Fax	
E-Mail	

Rechnung geht an:

Name, Vorname	
Abteilung, Funktion	
E-Mail	
Datum, Unterschrift	