

ACADEMY



powered by
CONSULTING4IT

TRAIN YOUR TEAM

WIR MACHEN
KUNDEN ZU HELDEN



TRAINING

ITIL 5 FOUNDATION

Das ITIL 5 Foundation Training bietet eine umfassende Einführung in die grundlegenden Konzepte und Prinzipien von ITIL 5. Über zwei Tage hinweg werden die Teilnehmenden durch unseren akkreditierten Trainer mit den Grundlagen des modernen Digital Product & Service Managements vertraut gemacht. Damit werden sie intensiv auf die im Kurs inkludierte Prüfung zur ITIL 5 Foundation Zertifizierung vorbereitet.

Die Schulung beginnt mit einer allgemeinen Einführung in ITIL 5. Sie bietet einen Überblick über die zentralen Begriffe, Schlüsselkonzepte und Leitlinien sowie die vier Dimensionen des Produkt- und Service-Managements. Außerdem werden die Beziehungen zwischen verschiedenen Produkt- und Service-Elementen sowie das Service Value System (SVS) detailliert erläutert.

Ein Schwerpunkt des Trainings liegt auf der Service-Wertschöpfungskette, den Wertströmen (Value Streams) sowie den konkreten ITIL 5 Management Practices. Darüber hinaus lernen die Teilnehmenden den Produkt- und Service-Lebenszyklus mit seinen acht Aktivitäten kennen. Die Inhalte werden durch praktische Übungen und interaktive Sessions ergänzt.

Neu in ITIL 5 sind die stärkere Ausrichtung auf digitale Produkte, daten- und KI-gestützte Entscheidungsfindung sowie die Integration

von Value Stream Management und AI Governance. Zusätzlich werden Schnittstellen zu anderen Frameworks wie DevOps und PRINCE2 behandelt.

Die Teilnahme am ITIL 5 Foundation Training bringt zahlreiche Vorteile mit sich: So erhalten Teilnehmende ein tiefes Verständnis für Wertströme, Produkt- und Service-Lebenszyklen sowie das Service Value System. Sie lernen Best Practices für modernes Service- und Produktmanagement kennen und verbessern ihre Fähigkeit, digitale Produkte und Services effizienter und effektiver zu gestalten.

Zudem wird ein gemeinsames Verständnis und eine einheitliche Terminologie im Team gefördert, was die Zusammenarbeit, Governance und die Implementierung einer Kultur kontinuierlicher Verbesserung unterstützt.

Das Training bildet auch eine solide Grundlage für weiterführende ITIL 5 Zertifizierungen.

➤ Zielgruppe

Das Training richtet sich sowohl an Einsteiger als auch an erfahrene Fach- und Führungskräfte. Besonders angesprochen sind Mitarbeiter aus IT Service Management, Service Desk, Produktmanagement, digitalen Fachbereichen sowie Rollen an der Schnittstelle zwischen IT und Business.

➤ Voraussetzungen

Es sind keine besonderen Vorkenntnisse erforderlich. Interesse am Service Management wird vorausgesetzt.

Grundlagen & Zentrale Konzepte

- Zentrale Definitionen aus Service Management, Experience, Strategie und Transformation
- Serviceangebote: Utility, Warranty, Servicebeziehungen, Rollen

Vier Dimensionen des Managements

- Organisation & Menschen
- Partner & Lieferanten
- Information & Technologie
- Wertströme & Prozesse

ITIL Produkt- & Service-Lebenszyklus

- Acht Aktivitäten des Lifecycles
- Unterstützung durch ausgewählte ITIL Practices

ITIL Service Value System

- Grundprinzipien

- Governance
- Service-Wertschöpfungskette
- Management Practices
- Continual Improvement Model

Wertströme identifizieren & managen

- Value Stream Mapping
- Optimierung und Steuerung

ITIL & Künstliche Intelligenz

- Rolle von KI in Produkt- und Serviceentwicklung
- AI Governance

ITIL im Kontext anderer Frameworks

- Schnittstellen zu DevOps und PRINCE2

Review & Prüfung

ORGANISATORISCHES

Die Vermittlung der Trainingsinhalte erfolgt nach dem Motto: „Aus der Praxis für die Praxis“. Anhand vielfältiger, praktischer Übungen lernen Teilnehmer den Umgang mit kniffligen Aufgabenstellungen - Technologie zum Anfassen und Begreifen, statt Screenshots und grauer Theorie.

HELDENBONUS

Auch wenn der Weg eines Helden nicht immer einfach ist – es lohnt sich! Bereits nach der ersten Trainingsteilnahme erhalten Sie einen Rabatt von 5% auf künftige Trainingsteilnahmen. Superhelden (ab dem 2. Training) bekommen 10% und ein Genius (ab dem 3. Training) erhält heldenhafte 15% Rabatt auf alle weiteren Trainings.

WEITERE INFORMATIONEN

Auf unserer Website finden Sie weitere nützliche Informationen. Zum Beispiel unser gesamtes Trainingsportfolio, die Schulungstermine, Informationen zur Hybrid-Academy und die Möglichkeit zur unverbindlichen Anfrage.



Sie möchten mehr über uns und unsere Produkte erfahren?

Rufen Sie uns einfach unter **+49 7243 2058 500** an oder schreiben Sie uns an **insidesales@consulting4it.de**.

Wir freuen uns auf einen gemeinsamen Termin!

Consulting4IT GmbH – Wir machen Kunden zu Helden

Im Ermlisgrund 8 | D-76337 Waldbronn

Telefon: +49 7243 2058 500 | Fax: +49 7243 2058 502

Web: www.consulting4it.de | E-Mail: academy@consulting4it.de