



Strategische Kompetenz

ITIL® 4 FOUNDATION

Stand: März 2021
Änderungen und Druckfehler vorbehalten!

Sehr geehrte Interessentin! Sehr geehrter Interessent!

Der ITIL® 4 Foundation-Kurs ist das Eingangstor in die Welt der 'Best Practice': bessere Dienstleistungen, höhere Kundenzufriedenheit, funktionierende Prozesse. Das ITIL® 4 Foundation-Zertifikat ist Ihre persönliche Eintrittskarte. Weltweit gültig und anerkannt!

Stabilität und Flexibilität. Ein Widerspruch?

Wir sprachen in den 1990er-Jahren zwar nicht von „digitaler Transformation“, aber wir bemerkten, dass der Wert von Softwareentwicklung nur durch sicheren, performanten und unterbrechungs-freien Betrieb bei den Kunden/Kundinnen ankam. Störungen mussten rasch behoben, Fehlerursachen beseitigt werden und Veränderungen sollten zu keinen Unterbrechungen der Verfügbarkeit von IT-Services führen. Das hat sich bis heute nicht geändert. Mittlerweile sind fast alle Branchen auf eine stabile und gleichzeitig flexible IT-Unterstützung angewiesen.

Stabiler IT-Betrieb und zufriedene Kunden/Kundinnen durch den Einsatz der „Best Practice“

Der ITIL® 4 Foundation-Kurs ist das Eingangstor in die Welt der „Best Practice“: bessere Dienstleistungen, zufriedener Kunden/Kundinnen, funktionierende Prozesse. Neue Funktionen müssen schnell und sicher verfügbar sein, ohne laufende Systeme zu gefährden. Das erfordert eine passende Organisation: Prozesse, Rollen, Werkzeuge. Die ITIL®-Prozesse und Konzepte, gewonnen aus langjähriger Erfahrung der ITIL®-Autoren/Autorinnen, haben sich in der Praxis seit über 25 Jahren bewährt. Schon lange ist ITIL® die Muttersprache der Menschen im IT-Service-Management.

Wissen, das Sie erhalten:

- Service-Management verstehen: Das ITIL Service Value System weist den Weg zur Service- und Kundenorientierung. Von IT-Praktiken eines Service-Providers und deren Funktionsweise bis hin zu Definitionen der Rollen, Funktionen und Kennzahlen.
- Werte erkennbar machen: IT-Service-Management rechnet sich für Kunden/Kundinnen und für Service-Provider – und das ist nachweisbar. ITIL® als gemeinsame Sprache hilft Zeit sparen und Missverständnisse zu vermeiden.
- Die Bestandteile kennen: Wie hängen Prozesse, Rollen, Funktionen und Assets zusammen?
- Organisatorische Maßnahmen und Werkzeuge, die den IT-Betrieb stabilisieren.
- Wissen über kontinuierliche Verbesserung, „agile“ und „lean“, damit Sie sich an rasch ändernde Anforderungen anpassen können.

Ihr Nutzen für die Praxis:

- Adopt and adapt: Nehmen Sie sich aus der umfangreichen ITIL-Literatur das heraus, was Sie wirklich brauchen. Wir unterstützen Sie dabei mit Beispielen aus der Praxis.
- Denken Sie an die Zukunft! In ITIL® steckt die Philosophie der kontinuierlichen Verbesserung.
- Profitieren Sie von Best-Practice-Unternehmensbeispielen bei der erfolgreichen ITIL®-Anwendung

Maximale Teilnehmeranzahl:

Wir haben die Teilnehmerzahl auf 12-14 Personen beschränkt, um unseren hohen Ansprüchen an die Qualität unserer Seminare gerecht werden zu können.

Ideal für

MitarbeiterInnen im Service und Support, IT-Führungskräfte, IT-Consultants, Systemadministratoren/Systemadministratorinnen, ITSM-Verantwortliche, Service-ManagerInnen, Change-ManagerInnen, Release-ManagerInnen, Service-Level-ManagerInnen, Prozessverantwortliche, Service-Desk-LeiterInnen und Governance-Verantwortliche.

Voraussetzungen

Für den Besuch des Kurses sind keine Vorkenntnisse nötig. Basiswissen im IT-Serviceumfeld und IT-Servicemanagement sind aber von Vorteil.

Abschluss

Die Zertifizierungsprüfung findet am Ende des Kurses statt. Bringen Sie bitte Ihr Notebook mit.

Die Veranstaltung wird mit dem Zertifikat ITIL® 4 Foundation abgeschlossen.

ITIL®-Kurse sind vom Kooperationspartner ITSM Partner Consulting GmbH bei PeopleCert akkreditiert.

ITIL® is a Registered Trade Mark of AXELOS Limited.

Hinweis

- ITIL® is a Registered Trade Mark of AXELOS Limited.
- Die Kursunterlagen und die Zertifizierungsprüfung sind sowohl in Deutsch als auch in Englisch verfügbar.
- Im Seminarpreis enthalten: Teilnehmerunterlagen, Begrüßungskaffee, Mittagessen, Erfrischungsgetränke, Pausenimbisse und Garagengebühren, die Kosten für einen Prüfungsantritt sowie die Zertifizierungsgebühr.
- Die **Zertifizierungsprüfung** findet am Ende des Kurses statt. Bringen Sie bitte Ihr Laptop mit. Die Prüfung wird online absolviert. Sie erhalten gleich im Anschluss Ihr Ergebnis mitgeteilt.
- Die Auswahl der angeführten TrainerInnen richtet sich nach deren zeitlicher Verfügbarkeit.
- **TIPP:** Die Seminare sind als Fortbildung im Rahmen einer Projektmanagement-Re-Zertifizierung anrechenbar.

Wählen Sie aus unseren 2 Lernmethoden

- **Präsenzseminar** (inkl. Begrüßungskaffee, Mittagessen, Erfrischungsgetränke, Pausenimbisse und Garagengebühren)
- **Online mit Trainerbetreuung**
Selbstständiges Erarbeiten von Inhalten und Unterstützung des Trainers/der Trainerin sorgen bei diesem Lernformat für einen nachhaltigen Lerntransfer. Einen Teil des Wissens eignen Sie sich flexibel und individuell zu Ihrem bevorzugten Zeitpunkt an. Im Online-Kontakt mit dem/der TrainerIn bearbeiten Sie komplexe Aufgabenstellungen und diskutieren Ihre Fragen. Auch der Austausch mit Ihren KollegInnen steht in diesen Phasen im Vordergrund. Individuelle Anregungen und Feedback zu Ihrem Lernerfolg bringen Sie Ihrem Ziel Schritt für Schritt näher. (siehe auch Hinweis bei Kooperationspartner S.4)

Ihre TrainerIn^{*)}



Veronika Rutkowski, BA

Organisationsberaterin und akkreditierte Trainerin bei ITSM Partner Consulting GmbH. In ihren Beratungsprojekten stehen die Menschen im Mittelpunkt. Die Auswirkung von organisatorischen Veränderungen auf die betroffenen Personen, die Planung solcher Veränderungen und der begleitenden Maßnahmen zählen zu ihren Tätigkeiten.



Richard Friedl, BA MA

Er ist Österreichs erster zertifizierter ITIL Experte und hat bereits 1989 sein erstes Service-Management-Projekt durchgeführt. Nach Jahren im Bankrechenzentrum und als Analyst und Consultant bei META Group gründete er 2002 sein eigenes Unternehmen. Daraus ging 2005 die ITSM Partner Consulting GmbH hervor. Er ist Berater, Trainer, Keynote Speaker, Buchautor und externer Dozent an der FH Burgenland.



Reinhard Volz

Seit 1990 im Bereich Service Management und hier seit den frühen 90er Jahren als Trainer tätig. Für Siemens hat er unter anderem Service-Portfolio-Management- und Service-Level-Management-Projekte umgesetzt. Nach einigen Jahren als Berater für einen ITSM-Toolhersteller wechselte er 2011 zu ITSM Partner als Berater und Trainer für alle ITSM-Themen.

In Kooperation mit ITSM Partner Consulting GmbH

ITSM Partner Consulting GmbH ist seit 2003 als Trainings- und Beratungsunternehmen für alle Service-Management-Themen da. Die Erfahrung aus über 200 erfolgreichen Beratungsprojekten und der hohe Qualitätsanspruch der TrainerInnen haben bisher 11.000 Menschen überzeugt, ihre Ausbildungsziele mit Unterstützung von ITSM Partner zu erreichen.

Virtual Learning mit ITSM Partner Consulting GmbH ist die Kombination aus E-Learning und interaktivem Training. Das ist ideal für alle, die nicht zwei Tage am Stück an einem Kurs teilnehmen können oder wollen. Sie erhalten einen Zugang zu unserem **Online Kurs "ITIL 4 Foundation Premium"** und starten mit den ersten Kursmodulen. Danach gibt es ein kurzes Kick-Off im virtuellen Kursraum. Dort lernen Sie die TrainerInnen und andere KursteilnehmerInnen kennen. Jede Woche werden in den insgesamt **sechs 45-minütigen virtuellen Meetings** Fragen besprochen und relevante Themen diskutiert. Nach drei Wochen und einer abschließenden intensiven Vorbereitung sind Sie fit für die Prüfung und wählen einen passenden Termin. Die Prüfung können Sie daheim oder im Büro absolvieren, sie wird remote überwacht.

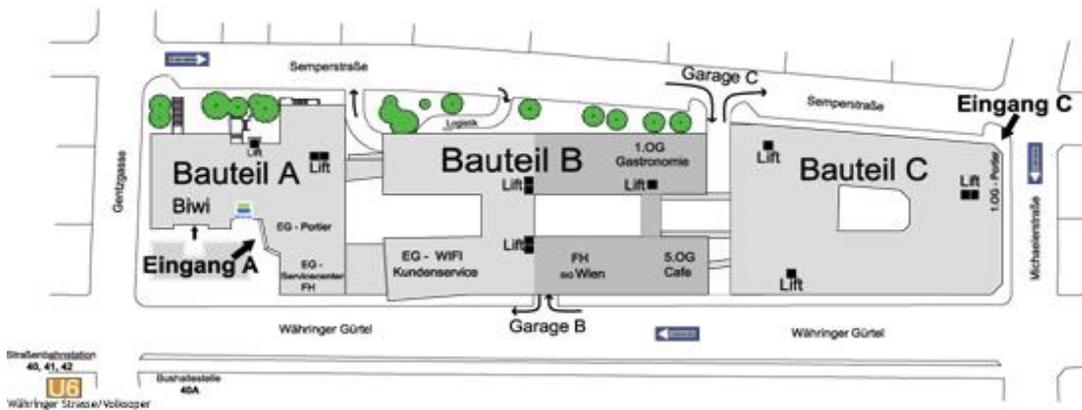
^{*)} Die Auswahl der angeführten TrainerIn richtet sich nach deren zeitlicher Verfügbarkeit.

Veranstaltungsort:

WIFI MANAGEMENT FORUM
am wko campus wien, Bauteil B, 5. und 6. Stock
Währinger Gürtel 97, 1180 Wien

Parkmöglichkeit in der Apcoa-Garage

Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln:
U6 - Straßenbahnlinien 40, 41, 42 - Autobuslinien 37A, 40A



Ein abweichender Veranstaltungsort wird in den jeweiligen Einladungen gesondert bekannt gegeben.

Kosten:

EUR 1.380,-

Bei Veranstaltungen im WIFI Wien übernehmen wir Ihre Parkgebühr in der Apcoa-Garage (Zufahrt über Währinger Gürtel). Sie erhalten Ihr bereits bezahltes Ausfahrtsticket in der Veranstaltung, das jedoch nur am jeweiligen Veranstaltungstag gültig ist. Bitte verwenden Sie bei der Einfahrt in die Garage nicht Ihre Kreditkarte, da sonst das Gratisticket nicht genutzt werden kann.

Die Wirtschaftskammer ist als Körperschaft öffentlichen Rechts kein Unternehmer im Sinne des Umsatzsteuergesetzes 1994 (UStG) und somit gemäß § 6 Abs. 1 Z. 11 lit. a UStG von der Umsatzsteuer befreit. Die Teilnahmegebühr enthält daher keine Umsatzsteuer.

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des WIFI Management Forums Wien, nachzulesen unter www.wifiwien.at/agb

Kontakt:

Teilnehmerservice / Anmeldung:

Tel: (01) 476 77- 5238
E-Mail: managementforum@wifiwien.at

Produktmanagement: Mag. Alexandra Konrad

Tel: (01) 476 77- 5234
E-Mail: konrad@wifiwien.at

Termine und Anmeldung:

www.wifiwien.at/18348x