

## ITIL® Practitioner

Sie wollen das Framework ITIL in Ihrer Organisation ganzheitlich einführen und umsetzen? In diesem Seminar erarbeiten Sie die Grundlagen, um das Thema Service Management in Ihrem Unternehmen erfolgreich zu etablieren.

<b>Preis</b>	CHF 2'400.- (inkl. Lehrmittel, inkl. Prüfungsgebühren)
<b>Lektionen</b>	24 Lektionen à 50 Minuten
<b>Dauer</b>	3 Seminartage
<b>Abschluss</b>	ITIL® Practitioner Zertifikat

## Lernziele

- Sie können ITIL Framework in Ihrem Unternehmen einführen und an die Bedürfnisse der Organisation anpassen.
- Durch Ihr Know-how stellen Sie sicher, dass ITIL so eingesetzt wird, dass es Ihren Kunden einen Mehrwert generiert.

## Inhalt

Die Zertifizierung enthält drei Schlüsselbereiche sowie neun Leitprinzipien:

- Organisatorisches Change Management
- Kommunikation
- Messverfahren und Metriken

Leitprinzipien:

- Fokussierung auf den Mehrwert beim Kunden
- Design der Kunden- und Service-Experience
- Standortbestimmung
- Ganzheitliches Arbeiten
- Mit interaktiven Schritten zum Erfolg
- Direktes Beobachten durch Messung
- Transparenz sicherstellen
- Gute Zusammenarbeit
- Keep it simple – Einfachheit als Massstab

## Zielgruppe

- CIO
- IT-Manager/innen
- Projektleitende
- IT-Beratende
- IT-Referentinnen und Referenten
- IT-Koordinatorinnen und Koordinatoren
- IT-Mitarbeitende mit Förderungspotenzial

## Bemerkungen

- Die Prüfung im Wert von CHF 270.- ist im Preis inbegriffen
- Diese Ausbildung wird durch Computare GmbH, einer von PEO-  
PLECERT akkreditierten Trainingsorganisation, durchgeführt.

## Anschluss

- ITIL® Expert
- Scrum Master
- ICT-System- und Netzwerktechniker/in mit eidg. Fachausweis