

# ITIL® 4 Foundation

## Überblick

In diesem Kurs lernen Sie die Konzepte, Begrifflichkeiten, Definitionen, Ziele und Vorteile der wichtigsten Practices des IT Service Managements in der neuesten Version 4 kennen.

Das Seminar „ITIL® 4 Foundation“ vermittelt einen fundierten Überblick über die Best Practices zum erfolgreichen Management von IT-Services. Sie erlernen die ITIL®-Fachbegriffe und die Mechanismen des Service Value Systems und der Service-Wertschöpfungskette. Sie erlangen ein gutes Verständnis über die wirtschaftlichen, organisatorischen und qualitativen Vorteile der ITIL® „Best Practices“.

In diesem zweitägigen Seminar konzentrieren wir uns auf die inhaltliche Wissensvermittlung.

Eine Prüfungsvorbereitung ist nicht vorgesehen. Sollten Sie jedoch Wert darauf legen, empfehlen wir Ihnen das dreitägige Seminar **ITIL® 4 Foundation (mit Prüfungsvorbereitung)**.

**Bitte beachten Sie den Vermerk zur Prüfung unter dem Punkt Hinweise.**



Dauer:  
2 Tage



Preis:  
790,00 € (940,10 € inkl. MwSt.)

## Kursinhalt

Einführung in das IT Service Management

Grundlegende Konzepte

Die vier Dimensionen

- Organisation und Menschen
- Informationen und Technologie
- Partner und Supplier
- Value Streams und Prozesse

Service Value System

Die 7 Grundprinzipien von ITIL®

Service-Wertschöpfungskette (Service Value Chain)

- Planung
- Verbesserung
- Engagement
- Design und Transition
- Erhalten / Erstellen
- Bereitstellung und Support

Die ITIL® Practices

- General Management Practices

- Service Management Practices
- Technical Management Practices

## Voraussetzungen

Kenntnisse über Business-Prozesse und IT Services sind von Vorteil.

## Zielgruppe

Dieser Kurs richtet sich an Mitarbeiter einer Service- oder IT-Organisation, IT-Professionals oder Manager, die ein grundlegendes Verständnis über professionellem IT Service Management erhalten möchten.

## Termine

### ITIL® 4 Foundation

11.05.2026 - 12.05.2026	Potsdam Zentrum
20.07.2026 - 21.07.2026	Potsdam Zentrum
14.09.2026 - 15.09.2026	Potsdam Zentrum
16.11.2026 - 17.11.2026	Potsdam Zentrum

## dama.go GmbH Potsdam Zentrum

Yorckstraße 22 - 24

14467 Potsdam

Phone: 0331 58565280

Email: [yvonne.heinze@damago.de](mailto:yvonne.heinze@damago.de)

