

## ITIL® Foundation (Version 5)

### Kursüberblick

ITIL® ist das am weitesten verbreitete Service Management Framework und wird in zahlreichen Unternehmen und Organisationen zur Optimierung der Prozessabläufe und zur Integration von Geschäft und IT eingesetzt. In der aktuellen Version 5 hat sich ITIL® zu einem Best Practice Framework für digitales Produkt- und Service Management weiterentwickelt. Es ist damit relevant für das Management aller Arten von technologie-basierten Services, um Mehrwert für die Stakeholder zu schaffen.

Ein Schwerpunkt des Kurses ist die Vorbereitung auf das ITIL® Foundation-Examen. Der Kurs deckt alle prüfungsrelevanten Inhalte des offiziellen Lehrplans ab. Am Ende des letzten Tages wird das ITIL® Foundation-Examen als Papierprüfung abgelegt (Präsenzkurs) bzw. ein Voucher inkl. Anleitung ausgegeben, um sich bei Peoplecert innerhalb eines Jahres zu einem „Online Proctored Exam“ nach den individuellen Terminwünschen anmelden zu können (Virtual Live Online).

### Kursdauer:

2 Tage (9 – 17 Uhr)

### Kursziele

Mit dem ITIL® Foundation-Kurs (Version 5) gelingt den Teilnehmern der Einstieg in das digitale Produkt und Service Management. Sie lernen Folgendes kennen:

- die zentralen Konzepte des digitalen Produkt- und Service Managements inkl. von Servicebeziehungen
- die vier ITIL® Dimensionen
- das ITIL® Value System
- die sieben ITIL® Grundprinzipien
- das ITIL® Produkt- und Service-Lifecycle-Modell und die Aktivitäten der Wertschöpfungskette
- die in ITIL® enthaltenen Management Practices
- Value Stream Mapping und Management
- KI-Governance und den Einfluss von KI auf ITIL®
- die ITIL®-spezifische Terminologie und den Zusammenhang zu anderen Frameworks
- alles Notwendige, um das offizielle ITIL® Foundation-Examen (Version 5) zu bestehen

### Voraussetzungen

Keine

### Sprache und Kursmaterial

Kurssprache ist Deutsch, die Kursunterlagen sind in deutscher Sprache.

Die Unterlagen werden den Teilnehmern vor Ort in gedruckter Form ausgehändigt (Präsenzkurs) bzw. vorab digital bereitgestellt (Virtual Live Online).

Über das Peoplecert-Portal erhalten alle Teilnehmer zusätzlich Zugriff auf das offizielle E-Book.

### Zielgruppe

Mitarbeitende aus der IT und digitalen Fachbereichen, aus dem Projekt-/Produkt-/Service-Management und Führungskräfte, die für die Einführung, Umsetzung oder Verbesserung von digitalen Produkten und Services verantwortlich bzw. über ITIL®-Practices daran beteiligt sind. Außerdem alle Personen, die ein fundiertes Verständnis des digitalen Produkt- und Service Managements erlangen wollen.

### Prüfung und Zertifizierung

Die Multiple-Choice-Prüfung (40 Fragen, 60 Minuten, Mindestpunktzahl 26 = 65%) erfolgt in deutscher Sprache. Die Prüfung kann bei Nichtbestehen einmal kostenlos wiederholt werden (Take2/Resit-Option ist bereits enthalten).

Eine erfolgreich absolvierte ITIL® Foundation-Prüfung berechtigt zum Besuch aller fortgeschrittenen ITIL®-Kurse.

ITIL®-Zertifikate sind grundsätzlich 3 Jahre gültig. Durch das erfolgreiche Absolvieren eines weiteren ITIL® Examens werden alle bisherigen ITIL® Zertifizierungen in ihrer Gültigkeit automatisch um 3 Jahre verlängert.

### Weitere Informationen:

Materna Information & Communications SE  
Voßkuhle 37, 44141 Dortmund  
Tel. 0231/5599-698  
E-Mail: [training@materna.group](mailto:training@materna.group)  
[www.materna.de](http://www.materna.de)

*ITIL® and the Swirl logo are registered trademarks of the PeopleCert group. Used under licence from PeopleCert. All rights reserved.*