



ITIL® 4 in der Praxis erleben – unsere Fachexperten teilen ihre langjährige Erfahrung.

DIE „INTO PRACTICE“ TRAININGSREIHE

↳ SERVICE-MANAGEMENT-FRAMEWORK VON DER THEORIE ZUR PRAXIS

ITIL® 4 in der Praxis erleben – Tool-gestützt, realitätsnah, anwendungsorientiert. Unsere „Into Practice“-Trainingsreihe bringt Theorie und Praxis zusammen – mit realitätsnahen Übungen in modernen Service-Management-Tools. Ideal, um folgende Szenarien zu lösen:

- **Sie möchten schnell und sicher ein effektives Service-Management nach ITIL® 4 in Ihrem Unternehmen nutzen? Unsere Trainingsreihe schließt die Lücke zwischen Theorie und Praxis.**
- **Sie möchten evaluieren, welches Service-Management-Tool das passende für Ihr Unternehmen ist, um die ITIL® 4 Practices umzusetzen? In unserem „Into Practice Training“ können Sie direkte Anwendungserfahrung in den Tools sammeln.**

WAS ERWARTET SIE?

In diesem Training setzen Sie die Prinzipien der ITIL® 4 Foundation direkt im von Ihnen gewählten Service-Management-Tool um. Dabei erleben Sie konkrete Anwendungsfälle und lösen Aufgaben entlang eines durchgehenden Fallbeispiels – praxisnah, rollenbasiert und methodisch fundiert.

Lernen Sie von unseren erfahrenen Fachexpertinnen und -experten, mit welchen Funktionalitäten Kundenanfragen anhand bewährter Standards schnell und qualitativ hochwertig gelöst werden können.

FAKTEN

Teilnehmer: 4–14

Dauer: 5–6 Stunden

Vorkenntnisse:
ITIL® 4 Foundation

Technische Voraussetzungen:
Zwei Monitore und Browser
(Edge, Chrome, Firefox)

Trainingsformat:
Remote/Präsenz

**Zur Auswahl stehen vier
moderne IT-Service-
Management-Tools:**

- Matrix42
- ServiceNow
- Jira Service Management
(Atlassian)
- Xurrent



Für wen ist dieser Kurs gedacht?

Dieser Kurs richtet sich an alle, die ...

- ... ihre gerade gewonnenen theoretischen ITIL® 4 Foundation-Kenntnisse in praktischer Anwendung erleben möchten und/oder
- ... ein Service-Management-Tool aus Sicht der Service-Nutzenden und Service-Mitarbeitenden initial kennenlernen möchten und/oder
- ... die Einführung eines der genannten Tools in der eigenen Organisation in Betracht ziehen bzw. aktuell durchführen.



Schulungsablauf – So schaffen Sie effektives Service Management

Die Übungen finden in einer vorkonfigurierten Trainingsumgebung statt, die von der SVA Academy bereitgestellt wird. Sie übernehmen dabei verschiedene Rollen – von der Kundin oder dem Kunden bis zu den Service-Mitarbeitenden. Mit einem klassischen Service-Management-Tool lösen Sie Aufgaben, verstehen Prozesse und lernen, wie Service-Management in einem dynamischen Unternehmen erfolgreich umgesetzt wird.



Inhalte des Trainings

Im Kurs nutzen Sie Ihr gewähltes Service-Management-Tool und bearbeiten anhand unseres Fallbeispiels Aufgaben zu folgenden ITIL® 4 Practices:

- Service Desk
- Service Request Management
- Incident Management
- Knowledge Management
- Problem Management
- Change Enablement
- Continual Improvement
- Service Configuration Management



Mehrwerte des Trainings

Nach dem Training ...

- wenden Sie zentrale ITIL® 4 Practices sicher und effizient in Ihrem Tool an,
- können Sie fundiert bewerten, ob das Tool zu Ihrer Organisation passt,
- und machen ITIL® 4 zum festen Bestandteil Ihres Arbeitsalltags – nicht nur zur Theorie.

ÜBER UNS

Die SVA System Vertrieb Alexander GmbH ist ein führender deutscher System-Integrator mit Hauptsitz in Wiesbaden und mehr als 3.500 Mitarbeitenden an 28 Standorten in Deutschland. Wir verknüpfen hochwertige Produkte mit Projekt-Know-how und Flexibilität zu optimalen Lösungen. Branchenunabhängige Kernthemen sind Datacenter – inklusive Storage, Server, Networks und Virtualisierungs-Technologien –, Business Continuity, Digital Process Solutions und SAP. Unsere Experten verbinden außerdem mehr als 25 Jahre an IT-Infrastruktur-Erfahrung mit Know-how für moderne Anforderungen wie Cloud, Cyber Security, Big Data & AI, Modern Workplace sowie Agile IT & Software Development.

KONTAKT

Kontaktieren Sie unser SVA Academy Team für eine individuelle Beratung.

SVA System Vertrieb Alexander GmbH
Borsigstraße 26
65205 Wiesbaden

+49 6122 536-0
academy@sva.de
www.sva.de