

AUSBILDUNG, STUDIUM, BERUF, WEITERBILDUNG

ITIL® Managing Professional: ITIL® 4 Specialist – Drive Stakeholder Value (DSV)

Dessauer Str. 10, 33106 Paderborn, Deutschland

In diesem Zertifizierungskurs erwirbst du sofort anwendbares Wissen darüber, wie ein kundenorientiertes IT-Service-Management aufgebaut und immer weiter verbessert werden kann. Du lernst, wie man mit unterschiedlichen Interessensgruppen kommuniziert, Beziehungen zu neuen Stakeholdern aufbaut und Mehrwerte für alle Beteiligten schafft. Nach erfolgreicher Zertifizierung kannst du zentrales Wissen und Techniken im Bereich Stakeholder-Management anwenden und nützliche, kundenfreundliche Services entwickeln. Darüber hinaus lernst du betriebswirtschaftliche Zusammenhänge kennen und wirst mit Themen wie Design Thinking, Lean-/Agile-/DevOps-Arbeitsweisen u. a. vertraut gemacht.

Gestaltung der Kundenreise (Customer Journey)

- Konzept der Kundenreise
- Gestaltung und Verbesserung von Kundenreisen

Märkte und Interessengruppen ansprechen

- Merkmale von Märkten
- Marketingaktivitäten und Techniken
- Beschreibung und Beeinflussung von Kundenbedürfnissen
- Interne und externe Faktoren
- Dienstleistungsanbieter identifizieren
- Wertversprechen erklären

Förderung von Stakeholder-Beziehungen

- Die Konzepte der gegenseitigen Bereitschaft und Reife

- Arten von Lieferanten- und Partnerbeziehungen und deren Handhabung
- Kundenbeziehungen entwickeln und Kundenbedürfnisse analysieren
- Kommunikations- und Kooperationsaktivitäten und -Techniken
- Relationship-Management-Praxis
- Supplier-Management-Praxis: Nachfrage formen und Dienstleistungsangebote definieren
- Methoden zur Gestaltung digitaler Diensterfahrungen
- Verkauf und Erhalt von Dienstleistungsangeboten
- Nachfrage und Möglichkeiten erfassen, beeinflussen und verwalten
- Anforderungen unterschiedlichster Interessengruppen managen
- Business-Analyse-Praxis: Erwartungen managen und Dienstleistungen vereinbaren
- Gemeinsame Wertschöpfung planen
- Dienstnutzen, Garantie und Erfahrung aushandeln und vereinbaren
- Service-Level-Management-Praxis

Onboarding und Offboarding von Kund:innen und Benutzer:innen

- Wichtige Übergangs-, Einstiegs- und Ausstiegsaktivitäten
- Umgang mit Benutzer:innen und Benutzerbeziehungen fördern
- Benutzer-Autorisierung und -Berechtigung
- Ansätze zur Erhöhung der Fähigkeiten von Kund:innen, Nutzer:innen und Dienstleistern
- Onboarding und Offboarding: Planung
- Nutzereinbindung und Bereitstellungskanäle
- Verwaltung von Dienstleistungskatalogen
- Servicedesk-Praxis

Kontinuierliche gemeinsame Wertschöpfung gewährleisten

- Benutzer-Dienstleistungen: Anforderung
- Prüfung von Benutzeranfragen
- Konzept der Nutzergemeinschaften
- Förderung und Verwaltung von Kunden- und Benutzer-Feedback
- Dienstleistungsmentalität fördern
- Ansätze zur Bereitstellung von Benutzerdiensten
- „Momente der Wahrheit“
- Service-Request-Management-Praxis

Realisierung und Validierung von Dienstleistungswerten

- Messung der Dienstnutzung, Kunden- und Nutzererfahrung und -Zufriedenheit
- Methoden zur Verfolgung und Überwachung des Servicewertes
- Arten der Berichterstattung über die Ergebnisse und Leistungen
- Aufladungsmechanismen
- Validierung des Dienstleistungswerts
- Bewertung und Verbesserung der Kundenreise
- Portfoliomanagement-Praxis

Voraussetzungen:

- ITIL® 4 Foundation, ITIL® V3 Foundation oder ITIL® V3 Foundation Bridge
- Gute PC-Anwenderkenntnisse, insbesondere der Office-Standardanwendungen
- Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungsgespräch

Zielgruppe:

- IT-interessierte Arbeitssuchende mit entsprechendem Vorwissen, die ihre Zukunft im IT-Service-Management sehen und dies mit einem Zertifikat dokumentieren möchten
- Quer- und Wiedereinsteigende, sich rehabilitierende Personen sowie Hochschulabsolvierende mit entsprechenden Vorkenntnissen, die sich mit einer gefragten ITIL- Zertifizierung auf ihren beruflichen (Wieder-)Einstieg in die IT bzw. das IT-Service-Management vorbereiten möchten
- Arbeitssuchende Fach- und Führungskräfte aus dem IT-Service-Management, die zum ITIL® Managing Professional aufsteigen möchten

Weitere Informationen

Kosten

keine Kosten

Unser Kursangebot für Arbeitssuchende ist selbstverständlich AZAV-zertifiziert und kann daher mit Förderprogrammen wie z. B. dem [^] Bildungsgutschein [^] oder

dem Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein (AVGS) der Agentur für Arbeit oder des Jobcenters gefördert werden. Mit unserem Angebot können Sie eine zertifizierte Weiterbildung im Homeoffice absolvieren. Ihre Kursteilnahme ist hierbei – genau wie sonst auch – mittels Bildungsgutschein finanzierbar. Voraussetzung ist bei geförderten Weiterbildungen allerdings die Zustimmung Ihres Kostenträgers - gerne unterstützen wir Sie bei der Klärung.

Veranstaltungsort/e

Dessauer Str. 10, 33106 Paderborn, Deutschland

Wer führt das Angebot durch?

GFN GmbH

Dessauer Straße 10

33106

Paderborn

Ansprechperson

Slobodan Jelic

Bildungsberatung

+49 5251 543291

paderborn@gfn.de

paderborn@gfn.de

www.gfn.de

Rechtliche Hinweise

Das Impressum finden Sie im Anbieterprofil.