Sie finden dieses Angebot hier auf chancenportal-vielfalt-kreispb.de.

**AUSBILDUNG, STUDIUM, BERUF, WEITERBILDUNG**

# ITIL® Managing Professional: ITIL® 4 Specialist – Create, Deliver and Support (CDS)

Dessauer Str. 10, 33106 Paderborn, Deutschland

In diesem Zertifizierungskurs erwirbst du das technische und praktische Wissen, um in einem wettbewerbsorientierten Markt innovative und zuverlässige IT-gestützte Dienstleistungen anzubieten. Du erlangst ein fundiertes Verständnis für die Entwicklung von Wertströmen (value streams) und lernst, kundenorientierte Prozesse zu entwickeln. Nach deiner Zertifizierung zumÂ  ITIL® 4 Specialist – Create, Deliver and Support (CDS) kennst du die einzelnen Aktivitäten, die erforderlich sind, um ein Produkt oder eine Dienstleistung zu entwerfen, bereitzustellen und zu unterstützen.

### Organisation und Ressourcen

- Struktur einer Organisation, integrierte und kollaborative Teams
- Teamfähigkeiten, Rollen und Kompetenzen
- Teamkultur und Unterschiede
- Arbeit an einer kundenorientierten Denkweise
- Management der Mitarbeiterzufriedenheit
- Der Wert positiver Kommunikation
- Zusammenarbeit und Integration im Team
- Planung der Belegschaft
- Ergebnisbasierte Messung und Berichterstattung
- Die Kultur der ständigen Verbesserung

### Werkzeuge und Information

- Integrierte Management-Werkzeuge
- Berichterstattung und fortgeschrittene Analyse
- Kollaboration- und Workflow-unterstützende Werkzeuge

• Robotergestützte Prozessautomatisierung (RPA)Künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen
• Kontinuierliche Integration und Bereitstellung (CI/CD)Informationsmodelle, Datenintegration und -austausch

**Wertschöpfungsströme und Aktivitäten**

• Service-Wertschöpfungsstrom planen und aufbauen, um Dienstleistungen zu schaffen, zu liefern und zu unterstützen
• ITIL-Praktiken zur Erstellung, Lieferung und Unterstützung eines Service-Wertschöpfungsstroms

I**TIL®-Praktiken für einen Wertstrom zur Etablierung eines neuen Services**

• Service Design
• Software Development and Management
• Release Management
• Deployment Management
• Service Validation and Testing
• Change Enablement

I**TIL®-Praktiken für einen Wertstrom zur Bereitstellung von Anwender-Support**

• Service Desk
• Incident Management
• Problem Management
• Knowledge Management
• Service Level Management
• Monitoring and Event Management

**Koordinierung und Priorisierung von Arbeit**

• Verwaltung der Arbeit als Tickets
• Priorisierung der Arbeit
• Shift-Left-Ansatz

**Einbindung und Management von Lieferanten**

• Überlegungen zu Kaufen versus Bauen
• Beschaffungsoptionen

• Integration und Verwaltung von Dienstleistungen

**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 Arbeitsuchende 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
• Arbeitsuchende 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. demÂ BildungsgutscheinÂ oder demÂ Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein (AVGS)Â derÂ Agentur für ArbeitÂ oder des Jobcenters gefördert werden. Mit unserem Angebot können Sie eineÂ zertifizierte Weiterbildung im HomeofficeÂ absolvieren. Ihre Kursteilnahme ist hierbei – genau wie sonst auch – mittelsÂ BildungsgutscheinÂ 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.