

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 zum 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

ITIL®-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

ITIL®-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 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 ¹ Bildungsgutschein² oder dem ¹ Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein (AVGS)² der ¹ Agentur für Arbeit² oder des Jobcenters gefördert werden. Mit unserem Angebot können Sie eine ¹ zertifizierte Weiterbildung im Homeoffice² absolvieren. Ihre Kursteilnahme ist hierbei – genau wie sonst auch – mittels ¹ Bildungsgutschein² 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.