

Der dreitägige Kurs ITIL® Experience vermittelt Ihnen ein fundiertes Verständnis dafür, wie positive Nutzer-, Kunden- und Stakeholder-Erfahrungen im Einklang mit den ITIL®-Leitlinien nach Version 5 systematisch gestaltet, gemessen und verbessert werden können.

Die Schulung richtet sich an Teilnehmende, die bereits die Foundation nach ITIL® 4 oder ITIL® Version 5

absolvieren haben. Sie werden auf die Prüfung vorbereitet, die Sie im Anschluss an das Seminar online

abschließen können. Danach erhalten Sie Ihr persönliches Zertifikat des weltweit

anerkannten Standards für Service Management von PeopleCert®

insbesondere:

Bitte beachten Sie, dass die Unterlagen und Prüfung derzeit durch PeopleCert® nur auf Englisch

IT-Service-Manager

IT-Projektmanager

IT-Berater und IT-Architekten

IT-Support-Mitarbeiter, Incident und Problem Manager

Change Manager

Entwickler

Entwickler

Das Zertifikat für ITIL® Foundation (Version 5) ist Grundlage für die

Seminarinhalte

* Digitale Produkte, Services und Wert

- Digitale Produkte und Services sowie ihre zentralen Merkmale. Darstellung, wie Serviceangebote Wert schaffen und wie Nutzen, Garantie, Nutzererfahrung, Nachhaltigkeit, Kosten und Risiken gemeinsam zur Wertwahrnehmung beitragen.

* Lebenszyklus und gemeinsame Wertschöpfung

- Zweck und Struktur des ITIL-Produkt- und Servicelebenszyklusmodells. Zusammenhang zwischen Lebenszyklusaktivitäten, Wertschöpfungsketten und Wertströmen sowie deren Bedeutung für Produkte, Services und gemeinsame Wertschöpfung.

§ Rollen und Spannungen im Servicekontext

- Zentrale Akteure auf Verbraucher- und Anbieterseite. Beschreibung von Nutzer-, Kunden- und Sponsorrollen sowie Providerrollen. Analyse typischer Erwartungsspannungen und deren Einfluss auf Zusammenarbeit, Entscheidungen und Serviceerlebnis.

#* Kundenerlebnis und die vier Dimensionen

- Gestaltung des Kundenerlebnisses über Organisationen, Informationen, Technologie, Partner und Prozesse hinweg. Integration der ITIL-Vier-Dimensionen, Einfluss organisatorischer Systeme und Nutzung als Governance-Rahmen für nachhaltige Verbesserungen.

* Customer Journey und Reibungspunkte

- Prägung des Kundenerlebnisses entlang des Produkt- und Servicelebenszyklus. Unterscheidung funktionaler und relationaler Faktoren, Identifikation typischer Reibungspunkte und Ableitung gezielter Verbesserungen entlang der Customer Journey.

* Build-Aktivität und Erfahrungsnachweise

- Zweck der Build-Aktivität und Einfluss von Erfahrungen auf wahrgenommenen Wert. Überblick über Erfahrungsbereiche, Signalquellen und Methoden zur Bewertung von Qualität und Vertrauenswürdigkeit von Erfahrungsnachweisen.

* Beziehungen, Vereinbarungen und Erwartungen

- Wirkung von Servicebeziehungen und Vereinbarungen auf das Erlebnis. Bedeutung klarer Erwartungen, Nutzung von Erfahrungsbereichen in Vereinbarungen sowie Analyse von Stakeholder-Journeys über Zeit und Rollen hinweg.

* Kontinuierliche Verbesserung von Erlebnissen

Voraussetzungen

Erfahrung als IT-Mitarbeiterin oder Führungskraft

ITIL Foundation Zertifizierung in Version 3 oder 4 oder ITIL

Grundkenntnisse

Grundkenntnisse

Hinweise

Kurspreis zuzüglich Prüfungsgebühr für die PeopleCert® Zertifizierung in Höhe von 535 EUR (zzgl. MwSt) inklusive Originalliteratur als E-Book.

ITIL® Seminare werden durch das akkreditierte Trainingsunternehmen TSM Consulting GmbH durchgeführt.

Vorerst nur in englischer Sprache und als Webinar buchbar. Ab April bzw. Mai, ist das Seminar auch in deutscher Sprache verfügbar und Präsenztermine sind möglich.

