

Sie lernen den nachhaltigen Einsatz von ITIL®-Praktiken in Ihrer Organisation kennen. Sie erfahren auch, wie Kunden die IT-Organisation heute wahrnehmen und welche Kriterien diese zu deren Beurteilung anwenden. Sie erfahren, was ein IT-Service und das dazu nötige IT Service Management sind und wie diese umgesetzt werden können.

Ihr Nutzen

Mit der neuen ITIL® Foundation (Version 5) lernen Sie in zwei Tagen alle Themen des aktualisierten Frameworks ITIL® (Version 5) kennen und legen den Grundstein zur Ausbildung zum ITIL® Practice Manager, Managing Professional oder Strategic Leader.

Preis pro Teilnehmer

EUR 850,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

Seminardauer

2 Tag(e)/Day(s)

Seminarinhalte

1. Tag

* Schlüsselenzepte digitaler Produkte & Services

- Sie lernen die Grundlagen des digitalen Produkt- und Servicemanagements kennen, inklusive der Definition von Produkten, Services und dem ITIL® Lebenszyklus. Außerdem verstehen Sie Serviceangebote, Serviceinteraktionen sowie zentrale Wertbegriffe wie Kosten, Risiken, Outputs und Outcomes.

* Zweck des digitalen Produkt- und Servicemanagements

- Dieses Modul zeigt, wie Nutzen, Garantie, User Experience und Nachhaltigkeit zur Wertschöpfung beitragen. Sie definieren die wichtigsten Servicebeziehungs-Konzepte sowie unterschiedliche Arten von Servicebeziehungen.

* Das ITIL® Service Value System

- Sie erhalten einen Überblick über die Komponenten des ITIL® Service Value Systems – Leitprinzipien, Governance, Wertschöpfungskette, Managementpraktiken und kontinuierliche Verbesserung – und verstehen dessen Zweck für die gemeinsame Wertschöpfung.

* Governance

- Dieses Modul erläutert die Bedeutung von Governance für Steuerung und Kontrolle einer Organisation. Sie lernen, wie Governance durch klare Vorgaben und Aktivitäten die Wertschöpfung unterstützt.

* ITIL® Leitprinzipien

- Sie erfahren, wie die ITIL® Leitprinzipien angewendet werden, wie Feedback die Wertschöpfung fördert und wie die Prinzipien gemeinsame Entscheidungsfindung und kontinuierliche Verbesserung unterstützen.

2. Tag

* Wertschöpfungskette & ITIL® Managementpraktiken

- Dieses Modul vermittelt den Zweck der Aktivitäten der Wertschöpfungskette, zentrale Begriffe sowie die Rolle der Managementpraktiken bei der Unterstützung dieser Aktivitäten. Zudem lernen Sie Struktur und Nutzen der ITIL® Praxisleitfäden kennen.

* Value Streams: Mapping & Management

- Sie lernen die Ziele und Kernkonzepte des Value-Stream-Mappings und des Value-Stream-Managements kennen und verstehen deren Bedeutung für die Optimierung digitaler Wertströme.

Voraussetzungen

Erfahrung als IT Mitarbeiterin oder Führungskraft

ITIL Foundation Zertifizierung in Version 3 oder 4 oder ITIL Grundkenntnisse

Hinweise

Kurspreis zuzüglich Prüfungsgebühr für die PeopleCert® Zertifizierung in Höhe von 445,-Euro (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.

