

Der dreitägige Kurs ITIL® Service vermittelt Ihnen ein fundiertes Verständnis dafür, wie mit ITIL® Service Organisationen bei der Konzeption, Entwicklung, Bereitstellung, dem Support und der kontinuierlichen Verbesserung von Services unterstützt werden können, um Mehrwert zu schaffen.

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

oder schriftlich ablegen können. Danach erhalten Sie Ihr persönliches Zertifikat des weltweit

anerkannten Standards für Service Management von PeopleCert®

insbesondere: ITIL Foundation Zertifizierung in Version 3 oder 4 oder ITIL Grundkenntnisse

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

IT-Service-Manager

bereitgestellt werden

Preis pro Teilnehmer

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

EUR 1300,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

IT-Support-Mitarbeiter, Incident und Problem Manager

Seminarleiter

Entwickler

Entwickler/Day(s)

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

Seminarinhalte

* Schlüsselkonzepte digitaler Produkte & Services
- Vermittelt zentrale Konzepte des Managements digitaler Produkte und Services und zeigt, wie sie aus Service-Perspektive Leistung unterstützen sowie messbaren Wert über den gesamten Lebenszyklus hinweg ermöglichen.

* Gemeinsame Wertschöpfung durch Services
- Zeigt, wie Services die gemeinsame Wertschöpfung mit Kunden, Partnern und weiteren Stakeholdern ermöglichen und wie diese Zusammenarbeit entlang des gesamten Servicelebenszyklus gezielt gestaltet wird.

* Erlebnisorientierte Servicequalität
- Beschreibt den Einsatz menschenzentrierter, erlebnisorientierter Gestaltungsansätze zur Verbesserung der wahrgenommenen Servicequalität und zur systematischen Stärkung der Nutzer- und Kundenerfahrung.

* Resiliente und anpassungsfähige Services
- Erklärt, wie resiliente, nachhaltige und anpassungsfähige Services entwickelt werden, um auf Veränderungen effektiv zu reagieren und Stabilität sowie Leistungsfähigkeit langfristig sicherzustellen.

* Strategie- und Serviceausrichtung
- Vermittelt, wie Services strategische Zielsetzungen mit konsistenter Leistungserbringung verbinden und damit eine verlässliche Grundlage für nachhaltige Wertschöpfung schaffen.

* Stakeholder-orientierte Services
- Zeigt, wie Services an realen Bedürfnissen relevanter Stakeholder ausgerichtet werden, um Klarheit, Relevanz und nachvollziehbare, messbare Ergebnisse sicherzustellen.

* Kontinuierliche Verbesserung
- Beschreibt die Anwendung kontinuierlicher Verbesserung und evidenzbasierter Entscheidungen, um Servicewert zu steigern, Ineffizienzen zu reduzieren und Lernen systematisch zu verankern.

* Service-Governance und Innovation
- Erklärt, wie praxisnahe Governance-Mechanismen Compliance und Risikomanagement unterstützen und gleichzeitig verantwortungsvolle Innovation im Servicekontext ermöglichen.

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 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.

