

Dieses Modul richtet sich an erfahrene ITIL-Fachkräfte und bietet eine effiziente sowie kostengünstige Möglichkeit, auf die neueste ITIL-Version umzusteigen. Über einen klar strukturierten Lernpfad in Kombination mit einem kombinierten Prüfungsangebot gelingt der Übergang besonders schnell.

Ihr Nutzen

Die dreitägige Schulung ITIL® Transformation Training (Version 5) vermittelt Ihnen, wie Sie strukturierte und nachhaltige Transformationsinitiativen in Ihrer Organisation steuern und umsetzen.

Preis pro Teilnehmer

EUR 1300,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

Seminardauer

3 Tag(e)/Day(s)

Seminarinhalte

- * Grundlagen der ITIL® Transformation
 - Verstehen Sie die Kernkonzepte der Transformation im ITIL®-Kontext: wie Wandel, Wertsteigerung, der ITIL® Product and Service Lifecycle sowie das ITIL® Value System zusammenhängen und eine fundierte Basis für alle Transformationsinitiativen bilden.
- * Transformation in komplexen Umgebungen
 - Erlernen Sie Ansätze zur Steuerung von Transformationsvorhaben in unterschiedlichen Kontexten – von strukturierten bis hin zu volatilen und chaotischen Umgebungen. Sie entwickeln Strategien, um auch unter hoher Unsicherheit handlungsfähig zu bleiben.
- * Das ITIL® Transformation Model
 - Wenden Sie das ITIL® Transformation Model mit seinen Ebenen, Phasen und Schritten in der Praxis an. Das Modell deckt Governance, Positionierung, Execution und kontinuierliches Lernen ab – und gibt Ihrer Transformation eine klare Struktur.
- * Transformationsmuster und -ansätze
 - Analysieren Sie Initiierungs-, Governance- und Execution-Muster und verstehen Sie, wie diese den Umfang, das Timing und die Umsetzung von Transformationsvorhaben beeinflussen. So treffen Sie fundierte Entscheidungen über den richtigen Ansatz.
- * 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.

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.

