

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

ITIL Foundation

Grundkenntnisse

ITIL Foundation

Grundkenntnisse

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 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.

