GFN Gemeinsam weiterbilden

IT-Prozessmanager:in E-Commerce inkl. ITIL Zertifizierungen

Zeitnahe, bundesweite Starttermine | GFN-Erfolgsgarantie[2] | > 95 % Integrationsquote[3]

Unser modulares Kurssystem bietet dir unzählige Möglichkeiten, dich weiterzubilden – und zwar ganz nach deinem Bedarf. Gerne helfen dir unsere Berater:innen bei der Auswahl und Kombination geeigneter Kurse. Wir nehmen uns Zeit für dich und schauen, welche Weiterbildung zu dir und deinen Zielen passt. Den Bedarf des Arbeitsmarkts haben wir dabei immer mit im Blick. Gemeinsam stellen wir deinen persönlichen Lehrplan mit zeitnahem Einstiegstermin zusammen – und du startest schnell und unkompliziert in deine Wunsch-Weiterbildung.

Dauer

mehr als 1 Monat bis 3 Monate

Kursinhalt

Die Weiterbildung umfasst praxisorientierte Module, die sich auf die Entwicklung von E-Commerce-Management sowie auf die ITIL-Methoden im Bereich Service-Management konzentrieren. Teilnehmer vertiefen ihr Wissen in der Gestaltung und Umsetzung von E-Commerce-Strategien sowie in den ITIL Managing Professional (MP) Bereichen Create, Deliver and Support und Drive Stakeholder Value. Durch diese Weiterbildung werden Fachkompetenzen für eine erfolgreiche Rolle in der digitalen Wirtschaft und im IT-Service-Management ausgebaut. Der Fokus liegt auf der Anwendung von Best Practices und modernen Managementmethoden.

E-Commerce Manager

BWL-Grundlagen

- E-Business, E-Commerce und BWL
- Betriebliche Kennzahlen: Aufgabe und Definition
- Basiswissen Kosten
- Steuern und Verpackung
- Versandkosten, Bedeutung von BEP, ROI und ROAS
- Preisberechnung und -gestaltung
- Wertströme und Wertschöpfungsketten
- Basiswissen Buchführung

Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf **gfn.de/standorte**

GFN Gemeinsam weiterbilden

Advertising, Vertrieb und Marketing

- Webanalyseplan
- Measurement Setup, u. a. Google Analytics, Facebook Analytics, Google Ads
- Rechtliches, u. a. Datenschutz, Widerrufsrecht, Telemediengesetz
- Verkaufskanäle, u. a. Amazon, eBay
- Vergleichsportale, u. a. Check24, TripAdvisor
- Verwaltungstools
- Online-Shop am Beispiel WooCommerce
- Social-Media-Marketing, u. a. Facebook Ads, YouTube, Instagram
- E-Mail-Marketing mit Mailchimp und Newsletter2Go
- Besondere Marketingideen, u. a. Gamification, App Marketing
- Tipps und Tricks

Projektarbeit Online-Shop

- Vorstellung Projektaufgabe
- Erarbeitung eines Strategie-Konzepts für einen Online-Shop
- Freiarbeit, Feedbackrunden, Übungsfragen
- Präsentation und Diskussion der Ergebnisse

ITIL® Managing Professional: ITIL® 4 Specialist - Create, Deliver and Support (CDS)

Organisation und Ressourcen

- Struktur einer Organisation, integrierte und kollaborative Teams
- Teamfähigkeiten, Rollen und Kompetenzen
- Teamkultur und Unterschiede
- Arbeit an einer kundenorientierten Denkweise
- Management der Mitarbeiterzufriedenheit
- Der Wert positiver Kommunikation
- Zusammenarbeit und Integration im Team
- Planung der Belegschaft
- Ergebnisbasierte Messung und Berichterstattung
- Die Kultur der ständigen Verbesserung

Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf **gfn.de/standorte**

GFN Gemeinsam weiterbilden

Werkzeuge und Information

- Integrierte Management-Werkzeuge
- Berichterstattung und fortgeschrittene Analyse
- Kollaboration- und Workflow-unterstützende Werkzeuge
- Robotergestützte Prozessautomatisierung (RPA)
- Künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen
- Kontinuierliche Integration und Bereitstellung (CI/CD)
- Informationsmodelle, Datenintegration und -austausch

Wertschöpfungsströme und Aktivitäten

- Service-Wertschöpfungsstrom planen und aufbauen, um Dienstleistungen zu schaffen, zu liefern und zu unterstützen
- ITIL-Praktiken zur Erstellung, Lieferung und Unterstützung eines Service-Wertschöpfungsstroms

ITIL®-Praktiken für einen Wertstrom zur Etablierung eines neuen Services

- Service Design
- Software Development and Management
- Release Management
- Deployment Management
- Service Validation and Testing
- Change Enablement

ITIL®-Praktiken für einen Wertstrom zur Bereitstellung von Anwender-Support

- Service Desk
- Incident Management
- Problem Management
- Knowledge Management
- Service Level Management
- Monitoring and Event Management

Koordinierung und Priorisierung von Arbeit

- Verwaltung der Arbeit als Tickets
- Priorisierung der Arbeit
- Shift-Left-Ansatz

Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf **gfn.de/standorte**

GFN Gemeinsam weiterbilden

Einbindung und Management von Lieferanten

- Überlegungen zu Kaufen versus Bauen
- Beschaffungsoptionen
- Integration und Verwaltung von Dienstleistungen

ITIL® Managing Professional: ITIL® 4 Specialist - Drive Stakeholder Value (DSV)

Gestaltung der Kundenreise (Customer Journey)

- Konzept der Kundenreise
- Gestaltung und Verbesserung von Kundenreisen

Märkte und Interessengruppen ansprechen

- Merkmale von Märkten
- Marketingaktivitäten und Techniken
- Beschreibung und Beeinflussung von Kundenbedürfnissen
- Interne und externe Faktoren
- Dienstleistungsanbieter identifizieren
- Wertversprechen erklären

Förderung von Stakeholder-Beziehungen

- Die Konzepte der gegenseitigen Bereitschaft und Reife
- Arten von Lieferanten- und Partnerbeziehungen und deren Handhabung
- Kundenbeziehungen entwickeln und Kundenbedürfnisse analysieren
- Kommunikations- und Kooperationsaktivitäten und -Techniken
- Relationship-Management-Praxis
- Supplier-Management-Praxis: Nachfrage formen und Dienstleistungsangebote definieren
- Methoden zur Gestaltung digitaler Diensterfahrungen
- Verkauf und Erhalt von Dienstleistungsangeboten
- Nachfrage und Möglichkeiten erfassen, beeinflussen und verwalten
- Anforderungen unterschiedlichster Interessengruppen managen
- Business-Analyse-Praxis: Erwartungen managen und Dienstleistungen vereinbaren
- Gemeinsame Wertschöpfung planen
- Dienstnutzen, Garantie und Erfahrung aushandeln und vereinbaren
- Service-Level-Management-Praxis

Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf **gfn.de/standorte**

GFN Gemeinsam weiterbilden

Onboarding und Offboarding von Kund:innen und Benutzer:innen

- Wichtige Übergangs-, Einstiegs- und Ausstiegsaktivitäten
- Umgang mit Benutzer:innen und Benutzerbeziehungen fördern
- Benutzer-Autorisierung und -Berechtigung
- Ansätze zur Erhöhung der Fähigkeiten von Kund:innen, Nutzer:innen und Dienstleistern
- Onboarding und Offboarding: Planung
- Nutzereinbindung und Bereitstellungskanäle
- Verwaltung von Dienstleistungskatalogen
- Servicedesk-Praxis

Kontinuierliche gemeinsame Wertschöpfung gewährleisten

- Benutzer-Dienstleistungen: Anforderung
- Prüfung von Benutzeranfragen
- Konzept der Nutzergemeinschaften
- Förderung und Verwaltung von Kunden- und Benutzer-Feedback
- Dienstleistungsmentalität fördern
- Ansätze zur Bereitstellung von Benutzerdiensten
- Momente der Wahrheit
- Service-Request-Management-Praxis

Realisierung und Validierung von Dienstleistungswerten

- Messung der Dienstnutzung, Kunden- und Nutzererfahrung und -Zufriedenheit
- Methoden zur Verfolgung und Überwachung des Servicewertes
- Arten der Berichterstattung über die Ergebnisse und Leistungen
- Aufladungsmechanismen
- Validierung des Dienstleistungswerts
- Bewertung und Verbesserung der Kundenreise
- Portfoliomanagement-Praxis

Voraussetzungen

- Analytisches Denkvermögen
- Gute PC-Anwenderkenntnisse, insbesondere der Office-Standardanwendungen
- Hohe Affinität zu digitalen Medien
- Gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- Gute Englischkenntnisse
- Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungsgespräch

Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf **gfn.de/standorte**

Gemeinsam weiterbilden

Zielgruppe

- Arbeitsuchende aus dem Vertrieb, dem Produktmanagement o. ä., die sich gezielt in Richtung E-Commerce weiterbilden möchten
- Arbeitsuchende mit abgeschlossener Berufsausbildung, die in den Wachstumsmarkt E-Commerce einsteigen möchten
- IT-interessierte Arbeitsuchende mit entsprechendem Vorwissen, die ihre Zukunft im IT-Service-Management sehen und dies mit einem Zertifikat dokumentieren möchten
- Quer- und Wiedereinsteiger/-innen, Rehabilitanden/-innen sowie Hochschulabsolventen/-innen mit oder ohne Abschluss, die sich beruflich neu orientieren möchten

Abschluss

Trägerinterner Abschluss: GFN-Zertifikat E-Commerce Manager/-in, International anerkannte Zertifikate: ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support, ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value

Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf **gfn.de/standorte**