

Head of Customer Experience - IT Service mit ITIL und Scrum



Zeitnahe, bundesweite Starttermine

GFN-Erfolgsgarantie²> 95 % Integrationsquote³

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 zeitnaheem Einstiegstermin zusammen – und du startest schnell und unkompliziert in deine Wunsch-Weiterbildung.

Dauer

mehr als 1 Monat bis 3 Monate

Kursinhalt

ITIL Foundation

IT-Projektleiter:in mit Agile Scrum Master und Product Owner Zertifizierung

Dieser Kurs vermittelt die Fertigkeiten, die Projektleiter im agilen Umfeld benötigen. Es werden die wichtigen Methoden, Rollen und Artefakte des Scrum-Projektmanagements vermittelt, dieses schließt mit den Prüfungen Scrum Master und Product Owner ab. ITIL vermittelt Kenntnisse für den Bereich Projekt- und Prozessmanagement sowie Service Level.

ITIL® Foundation

- › Einführung in die zentralen Konzepte des IT-Service-Managements
- › Einführung in die Grundkonzepte von ITIL 4
- › Die vier Dimensionen des Service-Managements
- › Die Komponenten des ITIL Service Value Systems
- › Die Managementpraktiken in ITIL 4

Prüfungsvorbereitung und Prüfung



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



IT-Projektleiter (m/w/d) mit Agile Scrum Master und Product Owner Zertifizierung

- › Denkweise nach agiler Methodik, z. B. agile Werte und Prinzipien, Probleme statischer Prozesse
- › Die drei Säulen der Scrum-Theorie
- › Die Scrum-Werte
- › Das Scrum-Team und seine Rollen: Developer, Scrum Master und Product Owner
- › Die Scrum-Events: Sprint, Sprint Planning, Daily Scrum, Sprint Review, Sprint Retrospective
- › Die Scrum-Artefakte: Product Backlog, Sprint Backlog, Increment, Definition of Done
- › Lean Management
- › Übernahme von Scrum und Umgang mit Widerständen
- › Scrum in komplexen Umgebungen
- › Skalierung mit Nexus
- › Weitere agile Methoden (Xtreme Programming, Kanban, Crystal, DSDM)
- › Organisation und Abwicklung agiler Projekte mittels Software Jira von Atlassian
- › Praxisprojekt

Prüfungsvorbereitung und Prüfung**Voraussetzungen**

- › gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- › Praktische Mitarbeit bei Projekten von Vorteil
- › Besuch des Kurses Projekt- und Qualitätsmanagement, sofern noch keine Erfahrungen im Projektmanagement vorhanden sind
- › Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungsgespräch

Zielgruppe

- › Arbeitssuchende IT-Administratoren und Fachkräfte, die ihre beruflichen Chancen mit einer Zertifizierung im IT-Service-Management erhöhen möchten
- › arbeitssuchende Fachkräfte mit Erfahrung im Projektmanagement, in der Projektassistenz oder in anderen Projektkontexten
- › Arbeitssuchende mit abgeschlossener Berufsausbildung, Studium und/oder mehrjähriger Berufserfahrung, die ihre beruflichen Chancen mit Kenntnissen im Projekt- und Qualitätsmanagement erhöhen möchten
- › Quer-/Wiedereinsteiger/-innen, Rehabilitanden/-innen und Hochschulabsolventen/-innen mit oder ohne Abschluss



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





Gemeinsam weiterbilden

Abschluss

International anerkanntes Zertifikate: ITIL 4 Foundation, EXIN Agile Scrum Master, EXIN Agile Scrum Product Owner



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

