Gemeinsam weiterbilden

ITIL Prozessmanager:in inkl. ITIL Expert und Scrum Zertifizierung

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 3 Monate bis 6 Monate

Kursinhalt

Diese Weiterbildung bereitet auf Führungs- und Managementaufgaben im IT-Bereich vor. Sie umfasst die Qualifikation als IT-Projektleiter:in mit Zertifizierungen zum Agile Scrum Master und Product Owner sowie Expertenwissen in ITIL Managing Professional (MP), darunter die Module Drive Stakeholder Value und High-Velocity IT. Ergänzend werden Kompetenzen in Kommunikation und Konfliktmanagement vermittelt. Ziel ist die Übernahme von leitenden Rollen in IT-Projekten und Service-Management-Prozessen.

IT-Projektleiter/-in 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

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

Gemeinsam weiterbilden

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

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

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

- 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

ITIL® Managing Professional: ITIL® 4 Specialist - High-Velocity IT (HVIT)

Konzepte High-Velocity IT (HVIT)

- Digitale Organisation und digitale Transformation
- IT-Transformation und digitales Produkt
- Umstellung auf High-Velocity IT
- Wertvolle Investitionen
- Schnelle Entwicklung
- Belastbarer Betrieb
- Co-created value
- Gesicherte Konformität

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

Gemeinsam weiterbilden

Digitaler Produktlebenszyklus in Bezug auf ITIL®-Betriebsmodell

- HVIT und die vier Dimensionen des Service-Managements
- HVIT und das ITIL® Dienstleistungswertsystem
- HVIT und die Service-Wertschöpfungskette
- HVIT und der digitale Produktlebenszyklus
- HVIT und die ITIL® -Leitprinzipien

Verstehen der folgenden Prinzipien, Modelle und Konzepte

- Ethik
- Sicherheitskultur und Lean Culture
- Toyota Kata
- Design Thinking
- Complexity Thinking

ITIL®-Praktiken im Zusammenhang mit HVIT

- Architecture Management
- Business Analysis
- Deployment Management
- Service Validation and Testing
- Software Development and Management

ITIL® Praktiken zur Sicherung eines belastbaren Betriebs

- Availability Management
- Capacity and Performance Management
- Monitoring and Event Management
- Problem Management
- Service Continuity Management
- Infrastructure and Platform Management

ITIL® Praktiken zur Erzielung des Wertbeitrags

- Relationship Management
- Service Design
- Service Desk

ITIL® Managing Professional: ITIL® 4 Strategist - Direct, Plan and Improve (DPI)

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

Gemeinsam weiterbilden

Management-Grundsätze

- Vision und Auftrag
- Strategie, Taktik und Operationen
- Unternehmensführung, Compliance und Management
- Politik, Kontrollen und Richtlinien
- Konzepte von Wert, Ergebnissen, Kosten und Risiken und ihre Beziehung zu Ausrichtung, Planung und Verbesserung
- Umfang dessen verstehen, was gelenkt und/oder geplant werden soll
- Prinzipien und Methoden der Lenkung und Planung
- Umfang der Kontrolle
- Ziele und Anforderungen stufenförmig anordnen
- Kontrollen und Richtlinien definieren
- Entscheidungskompetenz festlegen

Governance, Risk and Compliance (GRC)

- die Rolle von Risiko und Risikomanagement
- Verstehen, wie Governance die DPI beeinflusst
- Sicherstellung einer angemessenen Kontrolle

Kontinuierliche Verbesserung

- ITIL-Modell zur kontinuierlichen Verbesserung
- Bewertungsziele, Ergebnisse, Anforderungen und Kriterien identifizieren
- Bewertungsmethode für eine bestimmte Situation auswählen
- Ergebnisse einer Verbesserung definieren und priorisieren
- Business Case aufbauen, rechtfertigen und verteidigen
- Wissen, wie man führt: Verbesserungsprüfungen/Analyse der gelernten Lektionen
- Einbettung der kontinuierlichen Verbesserung auf allen Ebenen des Service Value Systems (SVS)

Kommunikation und organisatorisches Veränderungsmanagement (OCM)

- Art, Umfang und Nutzen von organisatorischem Veränderungsmanagement
- Schlüsselprinzipien und -methoden von Kommunikation & OCM
- Identifizieren und Verwalten verschiedener Arten von Interessengruppen
- Effektive Kommunikation mit und Einflussnahme auf andere
- Effektive Feedback-Kanäle einrichten
- Effektive Schnittstellen einrichten
- Prinzipien und Methoden der Messung und Berichterstattung
- Indikatoren und Metriken zur Unterstützung von Zielen

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

Gemeinsam weiterbilden

Wertströme und Praktiken lenken, planen und verbessern

- Unterschiede zwischen Wertströmen und Praktiken
- Methoden und Techniken
- Auseinandersetzung mit den 4 Dimensionen
- Anwendung der Leitprinzipien
- Wertstrom-Mapping
- Optimierung des Arbeitsablaufs
- Eliminierung von Abfall
- Sicherstellung und Nutzung von Feedback

Kommunikation und Konfliktmanagement

Kommunikation

- Modelle der Kommunikation
- Umgang mit Emotionen in der Kommunikation
- Selbstsicher kommunizieren
- Nähe schaffen, Gesprächsblockaden lösen
- Grenzen erkennen, kommunizieren und verteidigen
- Argumentationen und Diskussionen
- Fragetechniken
- Manipulationstechniken

Konfliktmanagment

- Kommunikationsstörungen verstehen und vermeiden
- Konflikte
- gewaltfreie Kommunikation
- gekonnt kontern
- Konfliktgespräche
- Gespräche lenken, Konfliktsituationen meistern
- Lösungsorientiert kommunizieren
- Konfliktmanagement: Umgang mit Störungen und Aggressionen

Voraussetzungen

- Gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- Praktische Mitarbeit bei Projekten von Vorteil
- Gute PC-Anwenderkenntnisse, insbesondere der Office-Standardanwendungen
- Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungsgespräch

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

Gemeinsam weiterbilden

Zielgruppe

- Arbeitsuchende IT-Fachkräfte, z. B. Fachinformatiker:innen, IT-Administratoren:innen u. a.
- Arbeitsuchende Fachkräfte mit Erfahrung im Projektmanagement, in der Projektassistenz oder in anderen Projektkontexten
- Arbeitsuchende Fach- und Führungskräfte, die ihre Kommunikations- und Konfliktlösungsfähigkeiten erweitern möchten
- Quer- und Wiedereinsteigende, sich rehabilitierende Personen sowie Hochschulabsolvierende mit entsprechenden Vorkenntnissen, die sich mit einer gefragten ITIL- Zertifizierung auf ihren beruflichen (Wieder-)Einstieg in die IT bzw. das IT-Service-Management vorbereiten möchten

Abschluss

Trägerinterner Abschluss: GFN-Zertifikat, International anerkannte Zertifikate:EXIN Agile Scrum Master,EXIN Agile Scrum Product Owner,ITIL®4 Specialist:Drive Stakeholder Value,ITIL®4 Specialist:High Velocity IT, ITIL® 4 Strategist: Direct,Plan and Improve

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