Gemeinsam weiterbilden

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

Kostenfrei weiterbilden – mit dem Bildungsgutschein

Deine berufliche Weiterbildung kann zu 100 % durch den Bildungsgutschein der Agentur für Arbeit oder des Jobcenters gefördert werden. Das bedeutet: Mit diesem Gutschein nimmst du kostenfrei an deiner IT-Weiterbildung bei uns teil.

Darüber hinaus sind einzelne Weiterbildungskurse als „Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung“ über den Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein (AVGS) förderbar.

Gerne beraten wir dich unverbindlich zu deinen individuellen Fördermöglichkeiten.

Du möchtest Unternehmen dabei helfen, ein professionelles Service-Management umzusetzen? Mit diesem Kurs wirst du zum zertifizierten ITIL® 4 Specialist Create, Deliver and Support (CDS) - und damit zur gefragten Ansprechperson für den Betrieb IT-unterstützter Dienste und Prozesse. Dein Vorteil: Du sicherst dir damit schon eine von vier Zertifizierungen zum ITIL® 4 Managing Professional. Steig ein und erwirb sofort einsetzbares Expertenwissen für den Aufbau eines effizienten IT-Service-Managements und die Entwicklung einzelner Dienste.

Dauer

4 Wochen in Vollzeit

Kursinhalt

In diesem Zertifizierungskurs erwirbst du das technische und praktische Wissen, um in einem wettbewerbsorientierten Markt innovative und zuverlässige IT-gestützte Dienstleistungen anzubieten. Du erlangst ein fundiertes Verständnis für die Entwicklung von Wertströmen (value streams) und lernst, kundenorientierte Prozesse zu entwickeln. Nach deiner Zertifizierung zum ITIL® 4 Specialist – Create, Deliver and Support (CDS) kennst du die einzelnen Aktivitäten, die erforderlich sind, um ein Produkt oder eine Dienstleistung zu entwerfen, bereitzustellen und zu unterstützen.

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

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

Einbindung und Management von Lieferanten

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

Voraussetzungen

- ITIL® 4 Foundation
- Gute PC-Anwenderkenntnisse, insbesondere der Office-Standardanwendungen
- Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungsgespräch

Lernziel

Die Digitalisierung sorgt für eine immer schnelllebigere und komplexere Arbeitswelt. Insbesondere im IT-Bereich bringt der Einsatz neuer Technologien auch viele neue Produkte und Dienstleistungen mit sich – effiziente Prozesse und ein professionelles Service-Management werden immer wichtiger. Das haben auch die Unternehmen erkannt, die nun verstärkt nach ITIL®-zertifizierten Fachleuten suchen, um immer komplexere Technologien und digitale Services zu verwalten. Denn für Organisationen sämtlicher Branchen ist es unerlässlich, ihre Services kontinuierlich zu verbessern, Kosten zu senken und das Unternehmen wettbewerbs- und damit zukunftsfähig zu halten.

Mit dieser Zertifizierung als ITIL® 4 Specialist Create, Deliver and Support (CDS) bist du bestens gerüstet für die Etablierung und Weiterentwicklung IT-unterstützter Produkte und Dienste. Dein Technik- und Praxiswissen macht dich zur begehrten Ansprechperson rund um die zentralen Aktivitäten des Service-Managements.

Zielgruppe

- IT-interessierte Arbeitsuchende mit entsprechendem Vorwissen, die ihre Zukunft im IT-Service-Management sehen und dies mit einem Zertifikat dokumentieren 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
- Arbeitsuchende Fach- und Führungskräfte aus dem IT-Service-Management, die zum ITIL® Managing Professional aufsteigen möchten

Abschluss

International anerkanntes Zertifikat:
ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support

Unterrichtsform

Online-Weiterbildung

Tägliche Unterrichtszeiten von 8:30 Uhr bis 16:30 Uhr

Lass dich individuell & kostenlos von uns beraten: 06221 77 333 77 zentrale-kundenberatung@gfn.de