

ITIL® 4 Managing Professional: Kompakt (DSV & HVIT) Virtual Live Classroom



Individuelle Starttermine



Wertschätzender Austausch



Erfahrene Coaches

In 5 Tagen erarbeiten Sie die Inhalte von ITIL 4 Drive Stakeholder Value sowie High Velocity IT. Dabei vertiefen Sie Ihr grundlegendes Wissen aus der Foundation und behandeln die Practices, Prozesse und Aktivitäten in der notwendigen Tiefe und Praxisnähe. Am Ende des Trainings sind Sie in der Lage die offiziellen Prüfungen zu den beiden Modulen zu bestehen und die Services Ihrer Organisation gewinnbringend auszurichten. Das ITIL Managing Professional Kompakttraining (DSV & HVIT) ist offiziell akkreditiert und entspricht den Anforderungen des Official Accreditor von ITIL (AXELOS). Dadurch haben Sie die Garantie, dass Ihnen alle entscheidenden Inhalte von ITIL vermittelt werden.

Dauer

5 Tage in Vollzeit

Kursinhalt

Trainingsinhalte Drive Stakeholder Value (DSV)

1. Das Konzept der „Customer Journey“;
2. Märkte und Stakeholder
3. Fördern von Beziehungen zu den Stakeholdern
4. Schärfen der Nachfrage und Definition von Serviceangeboten
5. Angleichen von Erwartungen und Vereinbaren von Qualitäten
6. „Onboarding“; und „Offboarding“;
7. Zusammenarbeit für gemeinsame Wertschöpfung
8. Realisierung und Validierung der Servicewertes

☒ Trainingsinhalte High Velocity IT (HVIT)

1. Grundlegende Konzepte von „Hochgeschwindigkeit“;
 - a. Die digitale Organisation
 - b. „High Velocity“
 - c. Digitale Transformation
 - d. Digitale Produkte
 - e. Digitaltechnologie
 - f. Die 5 Ziele von digitalen Produkten
- Wertvolle Investitionen
Schnelle Entwicklung
Widerstandsfähiger Betrieb
Gewinnbringender Betrieb



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



2. Der Lebenszyklus digitaler Produkte

3. Die ITIL Grundprinzipien in Verbindung mit HVIT und weitere Konzepte und wie diese zur Kultur von High Velocity Organisationen beitragen:

- a. Ethics
- b. Lean
- c. Toyota Kata
- d. Servicedominierte Logik
- e. Design Thinking
- f. Complexity Thinking

4. Practice, die zu den 5 Zielen von digitalen Produkten beitragen

Lernziel

Lernziel Drive Stakeholder Value (DSV)

Das Modul „Drive Stakeholder Value gehört neben „Create, Deliver and Support” und „High Velocity IT” insgesamt zu 3 ITIL Specialist-Komponenten im ITIL Ausbildungsschema. Zusammen mit dem ITIL Strategist-Modul „Direct, Plan and Improve” sind diese Module Bestandteile der ITIL Managing Professional-Zertifizierung. Jedes Modul ist in sich abgeschlossen und baut nicht auf anderen auf und ist auch nicht als Voraussetzung zu sehen. Vielmehr adressieren die Einzelmodule bestimmte Inhalte, die auf Situationen und Problemstellungen in Unternehmen abzielen. Da Organisationen allerdings niemals nur einer Herausforderung nacheinander begegnen müssen, ist es für Teilnehmer sinnvoll alle drei Specialist-Trainings, wie auch das Strategist-Training zu besuchen.



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



Mit unserem ITIL Specialist-Training **Drive Stakeholder Value** (DSV) erlernen die Teilnehmer alle Inhalte in der notwendigen Breite und Tiefe, um diese auch in der Praxis als Experte anwenden zu können. **Drive Stakeholder Value** beschreibt die Ausgestaltung der **Customer Journey**. Der Begriff **Customer Journey** stammt aus dem Umfeld der Service Science und soll den Betrachtungswinkel dahingehend verändern, dass das Zusammenspiel zwischen IT und Kunden immer aus Sicht der Kundenerfahrung/-wahrnehmung gestaltet werden muss. Dabei ist zu aller Erst notwendig, das Konzept der **Customer Journey** zu verstehen. Im Folgenden müssen dann die einzelnen Schritte der **Kundenreise** ausgestaltet werden. Das schließt eine Identifikation des Marktes und der Stakeholder, den Aufbau von Beziehungen zu Kunden und Dienstleistern, sowie die Definition der Service Angebote ein.

Weiterhin müssen Kundenerwartungen und die tatsächlichen Qualitäten der Services angeglichen und vereinbart werden. Es muss dann ein strukturiertes **Onboarding** (ggfs. auch **Offboarding**) erfolgen, bevor die wertschöpfende Zusammenarbeit zwischen Kunde und Dienstleister stattfinden kann. Abgeschlossen wird die **Reise** durch die Realisierung und die Validierung des Wertes der für den Kunden erbrachten Services.

☑ Lernziel High Velocity IT (HVIT)

Das Modul **High Velocity** gehört neben **Create, Deliver and Support** und **Drive Stakeholder Value** insgesamt zu 3 ITIL Specialist-Komponenten im ITIL Ausbildungsschema. Zusammen mit dem ITIL Strategist-Modul **Direct, Plan and Improve** sind diese Module Bestandteile der ITIL Managing Professional-Zertifizierung. Jedes Modul ist in sich abgeschlossen und baut nicht auf anderen auf und ist auch nicht als Voraussetzung zu sehen. Vielmehr adressieren die Einzelmodule bestimmte Inhalte, die auf Situationen und Problemstellungen in Unternehmen abzielen. Da Organisationen allerdings niemals nur einer Herausforderung nacheinander begegnen müssen, ist es für Teilnehmer sinnvoll alle drei Specialist-Trainings, wie auch das Strategist-Training zu besuchen.



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



Mit unserem ITIL Specialist-Training „High Velocity IT” (HVIT) erlernen die Teilnehmer alle Inhalte in der notwendigen Breite und Tiefe, um diese auch in der Praxis als Experte anwenden zu können. „High Velocity IT” beschreibt die Voraussetzungen, die eine Organisation schaffen muss, um Hochgeschwindigkeitsumgebungen aufbauen zu können.

In einem ersten Schritt erlernen die Teilnehmer die Konzepte und die Anforderungen, die mit dem Aufbau einer „Hochgeschwindigkeit IT” einhergehen. Dies beinhaltet gängige Industrieansätze In Zeiten immer weiter voranschreitenden Digitalisierung und Industrie 4.0 wachsen die Anforderungen an das Management von digitalen Produkten. Es ist notwendig, dass IT-Organisationen die passenden Betriebsmodelle dazu entwickeln Dies muss die Ausgestaltung von 5 Zielen, die mit digitalen Produkten einhergehen, beinhalten. Im weiteren Verlauf erlernen die Teilnehmer weitere gängige Konzepte und, wie die ITIL Grundprinzipien auf die besonderen Gegebenheiten dieser Organisationen angewendet werden. Abschließend wird diskutiert, welche ITIL Practices notwendige sind, um die oben angesprochenen 5 Ziele, die mit Hochgeschwindigkeitsorganisationen einhergehen müssen, zu erreichen und damit einen Wert zu erzeugen.

Hinweis

Dieses Training wird über unseren Partner **SERVIEW** durchgeführt.

+ Prüfungsgebühr 740 Euro pro Person zzgl. gesetzl. MwSt.

+ Prüfungsversicherung 148 Euro pro Person zzgl. gesetzl. MwSt.

Stellen Sie sich Ihrer Prüfung entspannt und konzentriert: Mit der **SERVIEW** Prüfungsversicherung können Sie alle Tests in Ihrem Training auf erfolgreiches Abschließen versichern. Sollten Sie nicht bestehen, wiederholen Sie die Prüfungen kostenfrei.

Durch diese unbürokratische zweite Chance schaffen wir einen sicheren Rahmen für Ihren Prüfungsantritt. So wagen Sie Ihre Prüfungen locker und fokussiert, ohne Angst vor unvorhergesehenen Mehrkosten.

Das Training startet um 9.00 Uhr und endet um 17:00 Uhr. Es gibt in dieser Zeit ausreichend Pausen (Kaffeepausen, Mittagspause).

Kurstermine

Datum	Ort	Bruttopreis inkl. 19% MwSt.	Garantietermin
05.12.2022	Virtual Classroom	2450 €	ja
09.01.2023	Virtual Classroom	2450 €	ja
10.10.2022	Virtual Classroom	2450 €	ja



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



Datum	Ort	Bruttopreis inkl. 19% MwSt.	Garantietermin
13.02.2023	Virtual Classroom	2450 €	ja
13.02.2023	Virtual Classroom	2450 €	ja
20.03.2023	Virtual Classroom	2450 €	ja



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

