

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



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



Schnelle Entwicklung
Widerstandsfähiger Betrieb
Gemeinsam geschaffenen Wert
Abgesicherte Einhaltung

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.

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 allererst 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.



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



Mittagspause).

Derzeit sind mehrere Kurstermine in Vorbereitung. Wir realisieren gerne Ihren Wunschtermin.



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

