ITIL® 4 Managing Professional – Lehrgang (ITIL4MP-LG)

Der ITIL® 4 Managing Professional richtet sich an IT-Experten, die in unternehmensweiten Technologie- und Digital-Teams arbeiten. Dieser Lehrgang beinhaltet die ITIL 4 Specialist-Module „Create, Deliver and Support (CDS)“, „Drive Stakeholder Value (DSV)”, “High Velocity IT (HVIT)” sowie “ITIL® 4 Strategist: Direct Plan and Improve”. Diese vier Kurse bereiten auf die jeweiligen Zertifizierungsprüfungen vor, um die Zertifizierung „ITIL® 4 Managing Professional“ zu erlangen.

INHALTE

KURSMODULE

ITIL® 4 SPECIALIST: CREATE, DELIVER AND SUPPORT (CDS) (ITILCDS)

Überblick über die ITIL® 4 Kernelemente

ITSM Professionalität

- Organisationen, Menschen und Kultur
- Fördern und Unterstützen einer kollaborativen Kultur
- Rollen und Kompetenzen
- Entwicklung einer Team-Kultur
- Kundenorientierung
- Messung der Mitarbeiterzufriedenheit
- Der Wert positive Kommunikation
- Der “Shift Left” Ansatz
- Workforce Planung und Management
- Ergebnisorientierte Messung und Berichtswesen
- Einsatz von Information und Technologie bei der Herstellung, Bereitstellung und Unterstützung von Services

Wertströme (Value Streams) zur Herstellung, Bereitstellung und Unterstützung von Services

Relevante Management Praktiken: Service Design, Software Development and Management, Deployment Management, Release Management, Service Validation and Testing, Change Enablement, Service Desk, Incident Management, Problem Management, Knowledge Management,

PREIS P. P.

€ 6590,- (zzgl. MwSt.)

DAUER

8 Tage (09:00 - 17:00 Uhr)

SIE HABEN FRAGEN?

+43 50 4510-0

E-Mail Anfrage: office@tectrain.at

https://www.tectrain.at/seminare/management/ausbildungen-bundles/itil-4-managing-professional-lehrgang

Service Level Management, Monitoring and Event Management

Prüfungsvorbereitung

Hinweise zur Zertifizierungsprüfung:
Die Zertifizierungsprüfung ist ein Multiple-Choice Test, bestehend aus 40 Fragen, die binnen 90 Minuten beantwortet werden müssen (113 Minuten wenn die Prüfung nicht in der Muttersprache absolviert wird). Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books), 28 von 40 Punkten (70%) müssen erreicht werden.

ITIL® 4 SPECIALIST: DRIVE STAKEHOLDER VALUE (DSV) (ITILDSV)

- Überblick über die ITIL® 4 Kernelemente
- The Customer Journey
- Explore – Understand marktes and stakeholders (Märkte und Stakeholder verstehen)
- Engage – Foster relationships (Beziehungen aufbauen und pflegen)
- Offer – Shape demand and service offerings (Nachfrage und Serviceangebote gestalten)
- Agree – Align expectations and agree service (Erwartungen harmonisieren und Service abstimmen)
- Onboard – Get on board or leave the journey (Einsteigen oder beenden)
- Co-Create – Provide and consume (Bereitstellen und Konsumieren)
- Realize – Capture value and improve (Wertbeitrag absichern und verbessern)
- Relevante Management Praktiken: Relationship Management, Supplier Management, Business Analysis, Service Level Management, Service Catalogue Management, Service Desk
- Prüfungsvorbereitung

Hinweise zur Zertifizierungsprüfung:

Die Zertifizierungsprüfung ist ein Multiple-Choice Test, bestehend aus 40 Fragen, die binnen 90 Minuten beantwortet werden müssen (113 Minuten wenn die Prüfung nicht in der Muttersprache absolviert wird). Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books), 28 von 40 Punkten (70%)

müssen erreicht werden.

ITIL® 4 SPECIALIST: HIGH VELOCITY IT (HVIT) (ITILHVIT)

High Velocity IT

- Digitale Technologie, Organisationen und Transformation
- High Velocity IT Ansätze
- High Velocity IT Operating models (Betriebsmodelle)

High Velocity IT Culture

- Wesentliche Verhaltensmuster
- Zweck
- Menschen
- Fortschritt

High Velocity IT Objectives and Techniques

- Techniken für wertschöpfende Investments, schnelle Entwicklung, Robusten Betrieb, Co-Created Value, sichergestellte Konformität

Relevante Management Praktiken

- Portfolio Management, Relationship Management, Architecture Management, Business Analysis, Deployment Management, Service Validation and Testing, Software Development and Management, Availability Management, Capacity and Performance Management, Monitoring and Event Management, Problem Management, Service Continuity Management, Infrastructure and Platform Management, Relationship Management, Service Design, Service Desk, Information Security Management, Risk Management

Prüfungsvorbereitung

Hinweise zur Zertifizierungsprüfung:

Die Zertifizierungsprüfung ist ein Multiple-Choice Test, bestehend aus 40 Fragen, die binnen 90 Minuten beantwortet werden müssen (113 Minuten wenn die Prüfung nicht in der Muttersprache absolviert wird). Es

sind keine Unterlagen erlaubt (closed books), 28 von 40 Punkten (70%) müssen erreicht werden.

ITIL® 4 STRATEGIST: DIRECT, PLAN AND IMPROVE (DPI) (ITILDPI)

- Schlüsselkonzepte von Direct, Plan and Improve
- Strategie und Lenkung
- Bewertung und Planung
- Messung und kontinuierliche Verbesserung
- Kommunikation und Organizational Change Management
- Entwicklung eines Service Value System
- Continual Improvement Journeys
- Elemente miteinander kombinieren
- Relevante Management Praktiken: Continual Improvement, Measurement and Reporting, Organizational Change Management, Portfolio Management, Relationship Management, Risk Management, Workforce and Talent Management
- Prüfungsvorbereitung

Hinweise zur Zertifizierungsprüfung:

Die Zertifizierungsprüfung ist ein Multiple-Choice Test, bestehend aus 40 Fragen, die binnen 90 Minuten beantwortet werden müssen (113 Minuten wenn die Prüfung nicht in der Muttersprache absolviert wird). Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books), 28 von 40 Punkten (70%) müssen erreicht werden.

ZIELGRUPPE

Personen, die die Zertifizierung „ITIL® 4 Managing Professional“ anstreben.

VORAUSSETZUNGEN

ITIL® 4 Foundation Zertifikat

ZERTIFIZIERUNG

Die Prüfungsgebühren für vier Prüfungen inkl. Take 2 sind ist im Kurspreis bereits inkludiert. Jedes Modul schließt mit einer eigenen ITIL-Prüfung ab. Die Zertifizierungsprüfung wird mittels Online-Prüfungsverfahren abgenommen. Die Kandidaten/-innen erhalten von uns einen Prüfungsvoucher und eine Anleitung zur Anmeldung an einem individuell wählbaren Termin und Uhrzeit.

ABSCHLUSS

Nach Seminarabschluss erhalten Sie ein tecTrain-Teilnahmezertifikat.

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved. This official ITIL® course is supported by makeit information systems GmbH, an ATO/affiliate of AXELOS Limited.