ITIL® 4 Practice Manager - Lehrgang (ITILPMLG)

Als ITIL® 4 Practice Manager haben Sie die praktischen ITSM Fähigkeiten erworben um im operativen Tagesgeschäft eines IT Service Providers erfolgreich führen zu können.

Dieser Lehrgang beinhaltet die Kursmodule „ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support (CDS)“ sowie “ITIL® 4 Specialist: Monitor, Support and Fulfil (MSF)”. Diese bereiten auf die jeweiligen Zertifizierungsprüfungen vor, um die Zertifizierung „ITIL® 4 Practice Manager“ 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

PREIS P. P.

€ 3290,- (zzgl. MwSt.)

DAUER

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

SIE HABEN FRAGEN?

+43 50 4510-0

E-Mail Anfrage: office@tectrain.at

https://www.tectrain.at/seminare/itil/itil-managing-specialist-sp/itil-4-pracitce-manager-lehrgang

Management, Problem Management, Knowledge Management, Service Level Management, Monitoring and Event Management

Prüfungsvorbereitung

ITIL® 4 SPECIALIST: MONITOR, SUPPORT AND FULFIL (MSF) (ITILMSF)

- Einführung zu den MSF Practices
- Incident Management
- Service Desk
- Monitoring and Event Management
- Problem Management
- Service Request Management
- Practice Capability Development
- Prüfungsvorbereitung

ZIELGRUPPE

Personen, die die Zertifizierung „ITIL® 4 Practice Manager“ anstreben.

VORAUSSETZUNGEN

ITIL® 4 Foundation Zertifikat

ZERTIFIZIERUNG

Hinweise: Kosten für die 2 erforderlichen Zertifizierungsprüfungen im Kurspreis inkludiert (2 Zertifizierungsprüfungen inkl. Take2 Option im Wert von 1.170,- Euro exkl. USt.).

Die Zertifizierungsgebühr beinhaltet das jeweilige Axelos eBook!

Für den Antritt zur Zertifizierungsprüfung ist der Kursbesuch

zwingend erforderlich und nachzuweisen.

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.