

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



 Kurs ID: ITILCDS  Dauer: 1 Tag  ab: € 1.890,00 zzgl. MwSt.

ITIL® 4 Specialist-Kurse vermitteln Service Management-Wissen für die Ausbildung zum ITIL® 4 Managing Professional. Dieses Training umfasst die wichtigsten Service Management-Aktivitäten im Rahmen der Herstellung von Services. Es fokussiert auf die Integration unterschiedlicher Value Streams (Wertströme) und Aktivitäten, um IT-Produkte und -Services herzustellen, bereitzustellen und zu unterstützen. Dieser Kurs umfasst auch das Thema Serviceperformance und vermittelt IT-ExpertenInnen ein Verständnis für Servicequalität und Verbesserungsmethoden. Weiters bereitet er optimal auf die Zertifizierungsprüfung „ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support“ vor, die für die Zertifizierung zum ITIL® 4 Managing Professional erforderlich ist. Die Kursunterlagen werden in englischer Sprache zur Verfügung gestellt, und die optionale Zertifizierungsprüfung erfolgt auf Englisch.



Sie haben Fragen?

+43 50 4510-0

Mo-Do 8-17 Uhr, Fr. 8-14 Uhr

Kursdetails



tecTrain ist ein zertifiziertes Schulungsinstitut nach Ö-Cert, dem Qualitätsrahmen für die Erwachsenenbildung in Österreich

Kursinhalte

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, Service Level Management, Monitoring and Event Management

Prüfungsvorbereitung

Voraussetzungen

ITIL[®] 4 Foundation Zertifikat

Zielgruppe

IT Experten, die in Organisationen mit Technologie und digitalen Teams arbeiten. Im Speziellen jene Rollen, die mit dem Design, Build und Test, Inbetriebnahme, Betrieb und Support von Produkten und Services zu tun haben. Manager/-innen, die für den Betrieb und die end-to-end Delivery von IT-Produkten und Services unter Einhaltung der vereinbarten Service Levels verantwortlich sind: z.B. IT Operations Manager, Service Desk Manager, Entwicklungsleiter, Entwickler, Infrastructure Operations Engineer, Change and Release Manager, Incident Manager, Problem Manager, Service Transition Manager, Application Operations

Engineer, Availability Manager, IT Coordinator, Network Systems Administrator, IT Support Manager, Technical Support Engineer, Information Security, Data Center Support Specialist

Abschluß

Nach Seminarabschluss erhalten Sie ein tecTrain-Teilnahmezertifikat.