

ITIL® 4 Managing Professional (MP) Transition

Überblick

Dieses Seminar vermittelt Ihnen das Verständnis für die Schlüsselemente aus jedem der vier ITIL® 4 Managing Professional (MP) Module sowie ITIL® 4 Foundation.

Gedacht ist dieses Seminar für alle Personen, welche bereits mindestens 17 Credits nach ITIL® v3 oder bereits die Zertifizierung zum ITIL® Expert erworben haben und unkompliziert zu ITIL® 4 wechseln und die Zertifizierung zum ITIL® 4 Managing Professional (MP) ablegen möchten.



Dauer:
5 Tage



Preis:
2.750,00 € (3.272,50 € inkl. MwSt.)

Kursinhalt

ITIL® 4 Managing Professional (MP) Transition

ITIL® 4 Foundation

- Schlüsselkonzepte des Servicemanagement
- die 7 Grundprinzipien des Servicemanagement
- die 4 Dimensionen des Servicemanagement
- das Service Value System
- die Service Value Chain und ihre Aktivitäten

ITIL® 4 Create, Deliver and Support (CDS)

- Planung & Erstellung von Value Streams
- Beitrag der relevanten Practices zu den Value Streams
- Schaffung, Lieferung und Support von neuen Services

ITIL® 4 Drive Stakeholder Value (DSV)

- „Customer Journey“
- Pflege von Stakeholder-Beziehungen
- Serviceangebot abstimmen auf Nachfrage
- Einbeziehung von Kunden und Anwendern
- Value Co-Creation
- Service Value realisieren und validieren

ITIL® 4 High Velocity IT (HVIT)

- Konzepte zur Natur von Hoch-Geschwindigkeit bei digitalen Unternehmen
- digitaler Produktlebenszyklus
- Bedeutung der ITIL®-Leitprinzipien u.a. für die Bereitstellung von Hochgeschwindigkeits-IT

ITIL® 4 Direct, Plan and Improve (DPI)

- Steuerungs- bzw. Planungsumfang und dazu erforderliche Schlüsselprinzipien und Methoden
- Rolle von GRC (Governance, Risk & Compliance) und Integration der Prinzipien und Methoden in das Service-Value-System
- Prinzipien und Methoden des Organisational Change Managements zur Steuerung, Planung und Verbesserung

Voraussetzungen

Für diesen Kurs sollten die Kursteilnehmer/-innen folgende Vorkenntnisse mitbringen:

- Besitz des Zertifikats ITIL® Expert oder 17 Credits aus dem Zertifizierungsschema nach ITIL® v3 (ohne Modul Managing Across the Lifecycle)

Zielgruppe

Dieser Kurs richtet sich an zertifizierte ITIL® Experts oder Personen, welche im Besitz von mindestens 17 ITIL®-Credits nach dem ITIL® v3-Qualifizierungsschema sind und das neue offizielle ITIL® 4-Managing-Professional-Zertifikat erlangen wollen.

AGM Erfurt

Anger 66-73

99084 Erfurt

Phone: 0361 64433-95

Email: info@agm-onside.com

