

# ITIL®4 Create, Deliver & Support

Schulung und Zertifizierung



mITSM

Wir verändern durch Wissen.

## Dauer

- 2,5 Tage

## Format

- Präsenztraining
- Online Live
- Firmen-Inhouse (Präsenz und Online Live)

## Sprache

- Deutsch

## Inhalte

- Create, Deliver & Support, Konzepte und Herausforderungen
- Wertstrom für einen neuen Service
- 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

## Zertifizierung

- Zertifizierungsprüfung online (PeopleCert) mit individueller Terminwahl



Das mITSM ist eine offiziell akkreditierte Trainingsorganisation.

## Ziele und Nutzen

Das Modul Create, Deliver & Support deckt die Kern-Aktivitäten des Service Managements ab und erweitert den derzeitigen Anwendungsbereich von ITIL um die *Erstellung* von Services. Es vermittelt IT-Fachleuten ein Verständnis für Servicequalität und Verbesserungsmethoden, damit sie in einem zunehmend wettbewerbsorientierten Markt innovative und zuverlässige IT-Dienste anbieten können.

- Wie werden verschiedene Wertströme und Aktivitäten integriert, um IT-gestützte Produkte und Dienstleistungen zu erstellen, zu liefern und zu supporten?
- Welche unterstützenden Praktiken, Methoden und Werkzeuge gibt es dafür?

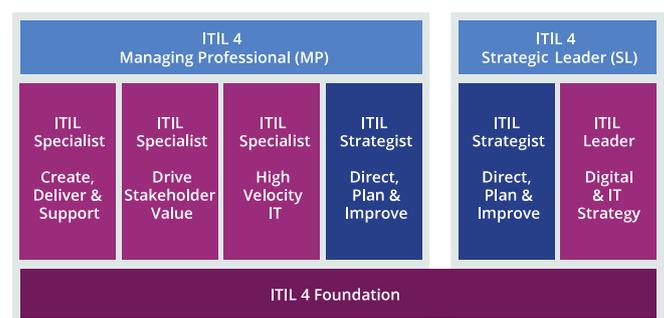
## Zielgruppe

- ITSM Manager und Praktiker, die den Betrieb IT-gestützter und digitaler Produkte und Services leiten und für deren Bereitstellung verantwortlich sind
- Inhaber bestehender ITIL-Qualifikationen, die ihr Wissen aktualisieren und ausbauen möchten



Mehr Informationen unter

[www.mitsm.de/itil-4-cds](http://www.mitsm.de/itil-4-cds)



Voraussetzung für alle weiterführenden Zertifizierungen ist das Foundation-Zertifikat.