

ITIL® 4 Collaborate, Assure & Improve

Schulung und Zertifizierung



Dauer

- 3 Tage

Format

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

Sprache

- Die Kursprache ist Deutsch
- Unterlagen und Prüfung auf Englisch

Inhalte

Verständnis und Anwendung der in den folgenden fünf ITIL-Management-Praktiken behandelten Konzepte sowohl auf strategischer als auch auf operativer Ebene:

- ITIL 4 Continual Improvement
- ITIL 4 Service Level Management
- ITIL 4 Relationship Management
- ITIL 4 Information Security Management
- ITIL 4 Supplier Management

Zertifizierung

- Kombiprüfung online (PeopleCert) mit individueller Terminwahl

Voraussetzung ist das ITIL-Foundation-Zertifikat. Um zertifizierter **ITIL Practice Manager** zu werden, muss mindestens eines der drei Praxis-Module mit je fünf Praktiken abgeschlossen sein. Zusätzlich wird das Modul „ITIL Specialist: Create, Deliver and Support“ benötigt.



Das mITSM ist eine offiziell akkreditierte Trainingsorganisation.

Ziele und Nutzen

Der dreitägige Kurs „ITIL 4 Specialist: Collaborate, Assure and Improve“ ist ein kombiniertes Praxismodul aus fünf ITIL-Kernpraktiken. IT-Experten lernen dabei

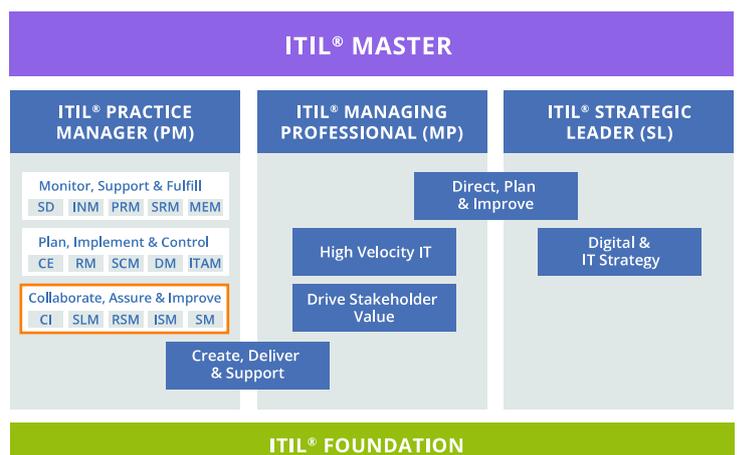
- Prozesse und Services kontinuierlich zu verbessern und so die Gesamteffizienz und Kundenzufriedenheit zu steigern,
- Service-Level-Ziele festzulegen, zu vereinbaren und zu überwachen und mit den Stakeholdern richtig zu kommunizieren,
- effektive Beziehungen zu Stakeholdern und Kunden aufzubauen, ihre Bedürfnisse und Erwartungen zu erkennen und dabei den Geschäftswert zu steigern,
- die Best Practices zur Risikominimierung und zur Sicherung von IT-Assets anzuwenden,
- Lieferanten effektiv zu managen und zu bewerten.

Zielgruppe

- Professionals, die in diesen Praxisbereichen Wissen aufbauen und vertiefen wollen
- Professionals, die auf diesen Gebieten ihre Fähigkeiten nachweisen und validieren wollen



Mehr Informationen unter www.mitsm.de/itil-4-cai



Das ITIL-Zertifizierungsschema