

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

CDS ist das universelle Modul für die beiden Streams ITIL Practice Manager und ITIL Managing Professional. Es deckt die Kern-Aktivitäten des Service Managements ab und fokussiert auf die *Erstellung* von Services. Das Modul vermittelt das Verständnis für Servicequalität und Verbesserungsmethoden, um 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?

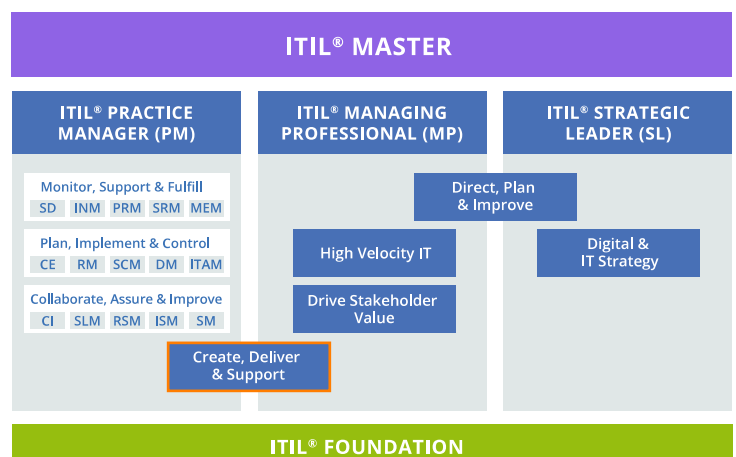
Zielgruppe

- 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



Das ITIL-Zertifizierungsschema