

ITIL® Experience

ITIL (Version 5) Managing Professional



Dauer

- 2 Tage

Formate

- Präsenz / Online Live / Firmen-Inhouse

Sprache

- Deutsch

Inhalte

- Modul 1 – Rückblick auf ITIL Foundation und digitale Produkte & Services
- Modul 2 – Experience-Stakeholder und Spannungsfelder
- Modul 3 – Experience und die vier ITIL-Dimensionen
- Modul 4 – Experience im ITIL Produkt- und Servicelebenszyklus
- Modul 5 – Experience erfassen: Evidenz, Signale und Qualität
- Modul 6 – Service Journeys: Beziehungen, Vereinbarungen und Stakeholder Journeys
- Modul 7 – Continual Experience Improvement
- Modul 8 – KI, Experience und Governance
- Modul 9 – ITIL und andere Rahmenwerke

Zertifikat

- Für die Zertifizierung zum ITIL Managing Professional müssen alle drei Module aus diesem Stream und das Modul ITIL Transformation erfolgreich abgelegt werden.

Ziele und Nutzen

Im ITIL Managing Professional Modul „Experience“ lernen die Teilnehmenden, wie Nutzererlebnisse bewusst gestaltet, bewertet und verbessert werden. Sie erfahren, wie Vertrauen, Wahrnehmung, Akzeptanz und messbarer Nutzen zusammenhängen. Dabei geht es nicht nur um Design, sondern um die Frage, wie digitale Angebote über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg erlebt und angenommen werden.

Die Teilnehmenden bekommen ein Verständnis dafür, wie Organisationen Erwartungen besser einordnen, Rückmeldungen gezielter nutzen und digitale Produkte und Services stärker an den Bedürfnissen der Menschen ausrichten.

- Wie lassen sich digitale Produkte und Services stärker aus Sicht der Nutzer:innen einordnen?
- Wie werden Erwartungen, Wahrnehmung und Akzeptanz besser berücksichtigt?
- Wie kann man Vertrauen und Verständlichkeit als Erfolgsfaktoren digitaler Angebote bewerten?
- Wie lassen sich Rückmeldungen und Erkenntnisse gezielter für Verbesserungen nutzen?
- Wie werden Nutzererlebnisse über den gesamten Lebenszyklus hinweg strukturierter betrachtet?

Zielgruppe

- IT-Professionals, die digitale Produkte und Services stärker aus Nutzersicht betrachten möchten
- Service Manager:innen, Product Owner und Verantwortliche für digitale Angebote
- Personen, die Nutzerbedürfnisse, Erwartungen und Akzeptanz besser verstehen wollen
- Teams, die digitale Services verständlicher und wirkungsvoller gestalten möchten
- Alle, die ITIL Managing Professional oder ITIL Master werden wollen



by PeopleCert

Das mITSM ist eine offiziell akkreditierte Trainingsorganisation.



Mehr Information unter
www.mitsm.de/itil-experience