

# IT Service Delivery Manager

ITIL & Service Management · Anbieter: Karriere Tutor

## FÖRDERUNG & KOSTEN

### Kurspreis: auf Anfrage

Förderfähig über: Bildungsgutschein

AZAV-zertifizierter Bildungsträger — Förderung durch die Agentur für Arbeit möglich

## Kursdaten auf einen Blick

|                    |                                                                                                                                                                    |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Durchführung       | Online                                                                                                                                                             |
| Lernformat         | Zeitgebunden                                                                                                                                                       |
| Dauer              | 12 Wochen in Vollzeit oder 24 Wochen in Teilzeit                                                                                                                   |
| Unterrichtssprache | Deutsch                                                                                                                                                            |
| Kursstart          | Startet alle 2 Wochen                                                                                                                                              |
| Vorkenntnisse      | Berufliche Vorerfahrung                                                                                                                                            |
| Abschluss          | Scrum®-Prüfungen und Zertifizierungen bei scrum.org, ITIL®-Prüfungen und Zertifizierungen bei PeopleCert, Karriere Tutor-Zertifikate bei interner Abschlussprüfung |
| Inklusive          | Notebook / Tablet (geliehen)                                                                                                                                       |

## Bildungsträger & Kontakt

### Karriere Tutor

Falkensteiner Str. 6A, 61462 Königstein im Taunus

Telefon: 06174 9513046

E-Mail: [beratung@karrieretutor.de](mailto:beratung@karrieretutor.de)

Web: <https://www.karrieretutor.de>



Kurs online ansehen

**01**

## Kursbeschreibung

IT-Service-Delivery-Managerinnen und IT-Service-Delivery-Manager spielen eine Schlüsselrolle im modernen IT-Management, indem sie die Qualität und Effizienz der Servicebereitstellung sicherstellen. In dieser praxisnahen Weiterbildung erfährst du alles über ITIL® 4 und die zentralen Konzepte des Service-Managements. Du lernst die Grundlagen des Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9000 kennen und entwickelst Führungsfähigkeiten, die den Unternehmenserfolg fördern. Zudem vertiefst du dein Wissen im professionellen Scrum-Management und über Kommunikationsstrategien, die auf den Unternehmenskontext zugeschnitten sind. Bereite dich auf eine verantwortungsvolle Rolle vor und sichere dir so deinen Platz in der Welt des IT-Projektmanagements!

**02**

## Lehrplan & Module

### 1. ITIL 4 Foundation

- Die zentralen Konzepte des Servicemanagements
- ITIL-Grundprinzipien
- Die vier Dimensionen des Servicemanagements
- Der Zweck und die Komponente des ITIL-Servicewertsystems
- Die Aktivitäten der Service-Wertschöpfungskette und deren Vernetzung
- Management Practices

### 2. Leadership

- Rahmenbedingungen von Leadership
- Psychologische Grundlagen von Leadership
- Führungstheorien und -modelle
- Führungskommunikation
- Führungsinstrumente
- Soziale Verantwortung in der Führung

### 3. Qualitätsmanagement

- Managementsystem gemäß DIN EN ISO 9000
- Quality Function Deployment (QFD)
- Zertifizierungsprozess nach DIN EN ISO 9001
- Prozesssteuerung und -optimierung
- Auswahl und Anwendung spezifischer QM-Methoden

#### 4. Professional Scrum Product Owner (PSPO I)

Vision, Value und Validation im Scrum-Kontext  
Release Management  
User Stories  
Requirements und Refinement  
Definition of Ready und ihr Zweck  
Die vier Key Value Areas

#### 5. Kommunikation

Feedback als Kommunikationsinstrument  
Gespräche führen im Unternehmenskontext  
Präsentation vorbereiten und gestalten  
Nonverbale Kommunikation und ihre Bedeutung  
Aufregung und Lampenfieber regulieren  
Selbstmotivierung

03

### Enthaltene Zertifikate

**Trägerzertifikat: Scrum®-Prüfungen und Zertifizierungen bei scrum.org**

**Trägerzertifikat: ITIL®-Prüfungen und Zertifizierungen bei PeopleCert**

**Trägerzertifikat: Karriere Tutor-Zertifikate bei interner Abschlussprüfung**

04

### Voraussetzungen

#### Vorkenntnisse

##### Niveau: Berufliche Vorerfahrung

Abgeschlossene Berufsausbildung und/oder Studium. Fortgeschrittene Englischkenntnisse sind zum Ablegen der Prüfung bei Scrum.org zwingend erforderlich.

#### Technische Voraussetzungen

Für die Teilnahme empfehlen wir dir, einen Computer mit mindestens 13 Zoll Bildschirmdiagonale zu nutzen, der mindestens WIN 10 oder OS 14.10 unterstützt und mehr als 4 GB Arbeitsspeicher hat. Du kannst mit einem PC oder einem Notebook, für manche Funktionen auch mit einem Tablet oder sogar deinem Smartphone teilnehmen. Es können grundsätzlich alle Browser, wie z. B. Safari, Google Chrome, Mozilla Firefox oder Edge, in der aktuellsten Version verwendet werden. Das notwendige technische Equipment wie einen Arbeitslaptop stellen wir dir zur Verfügung.

05

## Zielgruppen & Berufsperspektiven

- QuereinsteigerInnen
- Fachkräfte
- Berufstätige

Mögliche Berufsbilder: Service-Manager, IT-Projektmanager, IT-Projektleiter

### NÄCHSTER SCHRITT

## Kursdetails online ansehen und Anbieter kontaktieren

Karriere Tutor · Falkensteiner Str. 6A, 61462 Königstein im Taunus  
06174 9513046 · [beratung@karrieretutor.de](mailto:beratung@karrieretutor.de) · <https://www.karrieretutor.de>



[Online ansehen](#)