IT 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	8 Wochen in Vollzeit oder 16 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
Steinerstraße 15, 81369 München
Telefon: 06174 9513046
E-Mail: karriereberatung@karrieretutor.de
Web: https://www.karrieretutor.de

Kurs online ansehen

01 Kursbeschreibung

Dieses Weiterbildungsangebot vermittelt dir praxisnahes Wissen rund um IT Service Management mit ITIL 4, MS Teams und Outlook. Du lernst, IT-Prozesse effizient zu gestalten, Kommunikations- und Kollaborationstools sinnvoll einzusetzen und agile Methoden im Projektmanagement anzuwenden.

Nach Abschluss dieses Kurses verfügst du über anwendbares Wissen in ITIL 4, MS Teams, Outlook und Scrum. Du bist in der Lage, IT-Service-Prozesse professionell zu unterstützen und agile Arbeitsmethoden im Projektumfeld umzusetzen.

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. Professional Scrum Master (PSM I)

Die vier Werte des Agile Manifesto und ihre Hintergründe
Das Scrum Framework
Das Scrum Team
Teilnehmer, Ablauf und Ergebnis des Daily Scrums
Bestandteile und Zweck eines Sprints
Definition of Done

3. MS Outlook

E-Mails bearbeiten, senden und zurückrufen
Das Hinzufügen von Hyperlinks und Erwähnungen von Personen in E-Mails
Kontaktdaten bearbeiten und Kontaktgruppen erstellen
Gruppierung von E-Mails nach Unterhaltungen
Termine eintragen und bearbeiten
Aufgaben erstellen und verwalten

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

Externes Zertifikat: ITIL 4 Foundation / Managing Professional

Externes Zertifikat: Professional Scrum Master I / II / III

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: IT-Servicemitarbeiter, Service Desk Agent, Service-Manager

NÄCHSTER SCHRITT

Kursdetails online ansehen und Anbieter kontaktieren

Karriere Tutor · Steinerstraße 15, 81369 München
06174 9513046 · karriereberatung@karrieretutor.de · https://www.karrieretutor.de

Online ansehen