

IT Service Management

Anbieter: Karriere Tutor

FÖRDERUNG & KOSTEN

Kurspreis: 2.928 €

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

Falkensteiner Str. 6A, 61462 Königstein im Taunus

Telefon: 06174 9513046

E-Mail: beratung@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

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 · Falkensteiner Str. 6A, 61462 Königstein im Taunus
06174 9513046 · beratung@karrieretutor.de · <https://www.karrieretutor.de>



[Online ansehen](#)