

IT Service 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	10 Wochen in Vollzeit oder 20 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

IT-Service-Management ist entscheidend für den reibungslosen Betrieb moderner Unternehmen. In dieser Weiterbildung erfährst du, wie du ITIL®-Konzepten und -Prinzipien gerecht wirst, um optimale Serviceleistungen zu erbringen. Du lernst die vier Dimensionen des Servicemanagements kennen und verstehst die Aktivitäten innerhalb der Service-Wertschöpfungskette. Zudem vertiefst du praktische Aspekte des agilen Managements mit dem Professional Scrum Master und erlangst wertvolles Wissen zur IT-Sicherheit, einschließlich der Erkennung von Schwachstellen und der Bedeutung von digitalen Identitäten. Kommunikations- und MS Outlook-Kenntnisse runden deine Ausbildung ab, um deine Rolle als IT-Service-Managerin oder IT-Service-Manager zu stärken.

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. Kommunikation

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

4. 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: Service-Manager, IT-Servicemitarbeiter, IT-Projektmanager

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](#)