

ITIL® 4

Practitioner (PeopleCert)

Incident Management

Trainingsbeschreibung



THEMEN

- ITIL® Incident Management (IM) Konzept.
- Integration des IM in die Service Wertströme.
- ITIL Fähigkeitsmodell und Leitprinzipien.
- ITIL® Practices.

INHALTE

- Ziele und Erfolgsfaktoren der Practice.
- Grundlagen des Incident Managements
- Wie die Practice in Zusammenarbeit mit den vier Dimensionen die Wertschöpfung optimiert.
- Entwicklung der Incident Management Fähigkeiten im Unternehmen.
- Konzepte des Veränderungsmanagement für eine Erfolgreiche Implementation.

ZIELGRUPPE

Servicemanagement-Verantwortliche, -
Umsetzende und -Beratende, System
Administratoren, Projektleiter.

VORAUSSETZUNGEN

- **Training:** Es werden die Kenntnisse aus dem ITIL® Foundation Training vorausgesetzt.
- **Examen:** Für dieses Zertifikat muss das ITIL® Foundation oder ITIL® 4 Managing Professional Transition Zertifikat nachgewiesen werden.

EXAMEN

- 30 Minuten
- 20 Multiple Choice Fragen.

Bei mind. 65% richtigen Antworten ist das Examen bestanden.

ZERTIFIKAT

ITIL® 4 Practitioner Incident Management (PeopleCert)



Blue Change Solutions

Erfolgreich verändern

FAKTEN

- ✓ Ein Tag Training inkl. Examen.
- ✓ Online Akademie.
- ✓ Original-Begleitbuch.
- ✓ Trainer aus der Praxis kommend.
- ✓ Training mit Übungen & Diskussionen (Workshop-Charakter).
- ✓ Online Examen.
- ✓ Zertifikat der PeopleCert.

NUTZEN

Die Teilnehmenden können im Unternehmen das Incident Management optimieren, erhöhen dadurch die Lösungsrate und Erfolgsquote und verbessern damit die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit.

ANMELDUNG

[ITIL® 4 Practitioner:
Incident Management](#)



Haben Sie noch Fragen?

www.bluechange.de

dialog@bluechange.de

069 - 2561 6953