

Kursstart alle 4 Wochen

Anforderungsmanager:in mit ITIL 4 Foundation in IT Service Management

Der Kurs erläutert, wie du Produkthanforderungen erfassen und deren Umsetzung kontrollieren kannst. Zudem werden entsprechende Schritte und Techniken sowie Künstliche Intelligenz (KI) im Beruf erläutert. Mit der IT-Service-Management-Bibliothek ITIL® erlernst du einen effektiven Standard für die Prozessoptimierung in der IT-Organisation.



Abschlussart

Zertifikat „IREB® Certified Professional for Requirements Engineering – Foundation Level“
Zertifikat „ITIL® 4 Foundation in IT Service Management“



Abschlussprüfung

Praxisbezogene Projektarbeiten mit Abschlusspräsentationen
IREB® Certified Professional for Requirements Engineering – Foundation Level
ITIL® 4 Foundation in IT Service Management



Dauer

6 Wochen



Unterrichtszeiten

Montag bis Freitag von 08:30 bis 15:35 Uhr
(in Wochen mit Feiertagen von 8:30 bis 17:10 Uhr)



Nächste Kursstarts

27.05.2024
24.06.2024
22.07.2024

LEHRGANGSZIEL

Nach dem Lehrgang beherrschst du den Umgang mit Anforderungen, die an ein Produkt gestellt werden, von der Ermittlung über die Dokumentation und Prüfung bis zur Verwaltung. Du kennst die wichtigsten Begriffe sowie Schnittstellen und Schlüsselpersonen.

Außerdem verfügst du über wichtiges Fachwissen, um die Prozess- und Servicequalität von Unternehmen zu bewerten und zu optimieren und beherrschst darüberhinaus die Begriffe und Konzepte der IT Infrastructure Library (ITIL®).

ZIELGRUPPE

Der Lehrgang richtet sich an Software- und Systementwickler:innen, Mitarbeiter:innen aus den Bereichen Testing und Business Analyse. Der Kurs ist auch für Fachkräfte aus technischen Berufen geeignet.

Dieser Kurs richtet sich an angehende Fach- und Führungskräfte aus dem Projektmanagement, die ihr Wissen mit der Methode ITIL® erweitern möchten. Vor allem Personen aus dem IT-Bereich und der Netzwerkadministration wie Geschäftsführer:innen, Consultants, Organisationsentwickler:innen und IT-Leiter:innen profitieren von der Zusatzqualifikation im IT-Projektmanagement mit ITIL®.

BERUFAUSSICHTEN

Zahlreiche Branchen und Berufsgruppen haben Anforderungen an komplexe Produkte wie bspw. IT-Systeme – werden diese nicht richtig erkannt und erfasst, kann dies im Laufe des Prozesses zu Verzögerungen und kostspieligen Fehlern führen. Die Aufgabe des Anforderungsmanagements gewinnt daher in zahlreichen Branchen an Bedeutung.

Mit den Kenntnissen in ITIL® bist du in der Lage als Projektleiter:in oder Projektmitarbeiter:in tätig zu werden. Vor allem in der IT-Branche erhöhen sich deine Berufsaussichten zum Beispiel im IT-Management oder als Projektmanager:in. Mit dem originalen Zertifikat „ITIL® 4 Foundation in IT Service Management“ weist du deine neu erworbenen Kenntnisse aussagekräftig nach.

LEHRGANGSINHALTE

ANFORDERUNGSMANAGER:IN INKLUSIVE IREB® FOUNDATION LEVEL

Grundlagen (ca. 2,5 Tage)

Begriffsdefinitionen
ISO/IEC/IEEE 29148: 2018
Arten von Anforderungen
Vier Hauptaufgaben
Rolle und Aufgaben
Neun grundlegende Prinzipien

Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

Arbeitsprodukte und Dokumentation (ca. 7 Tage)

Definition von Arbeitsprodukten
Allgemeine Dokumentationsrichtlinien
Natürlichsprachige Arbeitsprodukte
Vorlagenbasierte Arbeitsprodukte
Modellbasierte Arbeitsprodukte (u. a. Use-Case-Diagramme)
Glossare
Anforderungsdokumente und Dokumentationsstrukturen
Prototypen
Qualitätskriterien

Anforderungsermittlung (ca. 3 Tage)

Anforderungsquellen
Anforderungskategorisierung nach dem Kano-Modell
Ermittlungstechniken
Abstimmung und Konfliktlösung

Validierung (ca. 1 Tag)

Qualitätsaspekte (Inhalt, Dokumentation, Abgestimmtheit)
Review-Techniken
Explorationstechniken

Prozess und Arbeitsstruktur (ca. 1 Tag)

Einflussfaktoren
Facetten von Prozessen
Konfiguration von Prozessen

Anforderungsverwaltung (ca. 2 Tage)

Verwaltung des Lebenszyklus
Versionskontrolle und Verfolgbarkeit
Konfigurationen und Basislinien
Attribute und Sichten
Umgang mit Änderungen
Priorisierung

Werkzeugunterstützung (ca. 0,5 Tage)

Projektarbeit, Zertifizierungsvorbereitung und Zertifizierungsprüfung „IREB® Certified Professional for Requirements Engineering – Foundation Level“ (ca. 3 Tage)

ITIL® 4 FOUNDATION IN IT SERVICE MANAGEMENT

Verstehen der Schlüsselkonzepte von IT-Service Management (ca. 2 Tage)

Einführung in den Servicegedanken
Das ITIL®-Qualifizierungsschema
Definition wichtiger Begriffe im IT-Service Management ITSM
Schlüsselkonzepte zur Wertschöpfung durch Dienste
Schlüsselkonzepte des Beziehungsmanagements

Grundlegende konzeptionelle Bausteine von ITIL® (ca. 2 Tage)

Die ITIL® Guiding Principles
Art, Verwendung und Interaktion der Leitprinzipien
Die vier Dimensionen von Service Management
Das ITIL® Service Value Systems (SVS) und seine Komponenten
Die Service Value Chain (Wertschöpfungskette), ihre Aktivitäten und deren Zusammenspiel

Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

Die ITIL® Practices (ca. 3 Tage)

Die sieben wichtigsten ITIL® Practices
Der Zweck weiterer acht ITIL® Practices

Projektarbeit, Zertifizierungsvorbereitung und Zertifizierungsprüfung (ca. 3 Tage)

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

UNTERRICHTSKONZEPT

Didaktisches Konzept

Deine Dozierenden sind sowohl fachlich als auch didaktisch hoch qualifiziert und werden dich vom ersten bis zum letzten Tag unterrichten (kein Selbstlernsystem).

Du lernst in effektiven Kleingruppen. Die Kurse bestehen in der Regel aus 6 bis 25 Teilnehmenden. Der allgemeine Unterricht wird in allen Kursmodulen durch zahlreiche praxisbezogene Übungen ergänzt. Die Übungsphase ist ein wichtiger Bestandteil des Unterrichts, denn in dieser Zeit verarbeitest du das neu Erlernte und erlangst Sicherheit und Routine in der Anwendung. Im letzten Abschnitt des Lehrgangs findet eine Projektarbeit, eine Fallstudie oder eine Abschlussprüfung statt.

Virtueller Klassenraum alfaview®

Der Unterricht findet über die moderne Videotechnik alfaview® statt - entweder bequem von zu Hause oder bei uns im Bildungszentrum. Über alfaview® kann sich der gesamte Kurs face-to-face sehen, in lippensynchroner Sprachqualität miteinander kommunizieren und an gemeinsamen Projekten arbeiten. Du kannst selbstverständlich auch deine zugeschalteten Trainer:innen jederzeit live sehen, mit diesen sprechen und du wirst während der gesamten Kursdauer von deinen Dozierenden in Echtzeit unterrichtet. Der Unterricht ist kein E-Learning, sondern echter Live-Präsenzunterricht über Videotechnik.

FÖRDERMÖGLICHKEITEN

Die Lehrgänge bei alfatraining werden von der Agentur für Arbeit gefördert und sind nach der Zulassungsverordnung AZAV zertifiziert. Bei der Einreichung eines Bildungsgutscheines oder eines Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheines werden in der Regel die gesamten Lehrgangskosten von deiner Förderstelle übernommen. Eine Förderung ist auch über den Europäischen Sozialfonds (ESF), die Deutsche Rentenversicherung (DRV) oder über regionale Förderprogramme möglich. Als Zeitsoldat:in besteht die Möglichkeit, Weiterbildungen über den Berufsförderungsdienst (BFD) zu besuchen. Auch Firmen können ihre Mitarbeiter:innen über eine Förderung der Agentur für Arbeit (Qualifizierungschancengesetz) qualifizieren lassen.

① Änderungen möglich. Die Lehrgangsinhalte werden regelmäßig aktualisiert. Die aktuellen Lehrgangsinhalte findest Du immer unter www.alfatraining.de.