

ITIL® 4 Practice Manager: Plan, Implement and Control («ITPIC»)

Mit Hilfe dieses Trainings sind Sie in der Lage die Änderungen an Ihren IT-Services reibungslos & effizient durchzuführen, um den Wert für die Organisation und die Benutzer zu maximieren und gleichzeitig mögliche Störungen zu minimieren.

Dauer: 3 Tage

Preis: 3'600.– zzgl. 8.1% MWST

Kursdokumente: Offizielle Kursunterlagen & Buch in englischer Sprache (digital), inkl. Prüfungsvoucher

Inhalt

1 Einführung in die Plan, Implement & Control Practices

2 Change Enablement

- Zweck und die wichtigsten Begriffe
- Erfolgsfaktoren und zugehörige Messgrößen
- Wertströme und Prozesse
- Organisation und Menschen
- Information und Technologie
- Partner und Lieferanten

3 Release Management

- Zweck und die wichtigsten Begriffe
- Erfolgsfaktoren und zugehörige Messgrößen
- Wertströme und Prozesse
- Organisation und Menschen
- Information und Technologie
- Partner und Lieferanten

4 Service Configuration Management

- Zweck und die wichtigsten Begriffe
- Erfolgsfaktoren und zugehörige Messgrößen
- Wertströme und Prozesse
- Organisation und Menschen
- Information und Technologie
- Partner und Lieferanten

5 Deployment Management

- Zweck und die wichtigsten Begriffe
- Erfolgsfaktoren und zugehörige Messgrößen
- Wertströme und Prozesse
- Organisation und Menschen
- Information und Technologie
- Partner und Lieferanten

6 IT Asset Management

- Zweck und die wichtigsten Begriffe
- Erfolgsfaktoren und zugehörige Messgrößen
- Wertströme und Prozesse
- Organisation und Menschen

- Information und Technologie
- Partner und Lieferanten

7 Practice Capability Development

Die Kursinhalte/Lernziele orientieren sich am offiziellen Syllabus.

Key Learnings

- Kennen der Practice Success Factors für die behandelten Practices und Verständnis, worauf zu achten ist, um erfolgreich zu sein
- Aufbauen eines IT Asset Managements zwecks Wertmaximierung der eigenen Assets
- Planen und Implementieren eines passenden IT Asset Lifecycle für unterschiedliche Assets
- Planen und Durchführen eines IT Asset Management Audits
- Entwickeln eines passenden Change Enablement für die Organisation mit unterschiedlichen Change-Typen und Change-Autoritäten
- Kennen der unterschiedlichen Arten von Deployments, welche in der Organisation verteilt werden können und wann welche passend sind
- Sicherstellen, dass Releases passend zur Organisation geplant werden und die entsprechende Practice sinnvoll aufgebaut ist
- Verstehen des Konzepts von Configuration Items, um festzulegen, welche CI-Typen für die eigene Organisation relevant sind

Methodik & Didaktik

Das Training beansprucht einen zusätzlichen Zeitaufwand ausserhalb des Unterrichts von mindestens 20 Stunden (Lektüre des Buches sowie Repetition/Hausaufgaben).

Das Training besteht aus einer dreitägigen interaktiven Schulung aus Präsentation und Gruppenübungen. Bitte reservieren Sie sich die Abende während der Schulung für Repetitionen und/oder kleinere Hausaufgaben. Die Vorbereitung und die Bearbeitung der Hausarbeiten tragen massgeblich zum Prüfungserfolg bei.

Zielpublikum

Dieses Training ist für alle geeignet, die mehr Praxis-Know-How zu den operativen ITIL® Praktiken erhalten möchten. Hierzu gehören operative Leiter und Prozessmanager.

Anforderungen

Das «ITIL® 4 Foundation»-Zertifikat ist Voraussetzung für dieses Training. Sollten Sie noch nicht im Besitz dieses Zertifikates sein, besuchen Sie den folgenden Kurs:

- [ITIL® 4 Foundation Kompaktkurs \(«IT4»\)](#)

Zertifizierung

Die Prüfung findet ausschliesslich in englischer Sprache statt. Die Kursunterlagen und die offizielle Literatur sind ebenfalls nur in Englisch erhältlich.

Sie erhalten einige Tage vor Kursbeginn einen Voucher für eine online Prüfung per E-Mail von PeopleCert. Der Prüfungsvoucher muss direkt bei PeopleCert eingelöst werden, wo Sie sich für einen verfügbaren Prüfungstermin anmelden können. Die Online-Prüfung wird von einer PeopleCert Aufsichtsperson beaufsichtigt, wozu ein Gerät mit Mikrofon und Kamera erforderlich ist. Wir empfehlen, die Prüfung auf privaten PCs/Notebooks zu machen, da Firmen-Notebooks oftmals bestimmten Restriktionen unterliegen.

Für weitere Informationen rund um die Prüfung werfen Sie auch einen Blick auf die Website der PeopleCert [hier](#).

Format: Closed Book, Multiple-Choice-Prüfungsfragen, Anzahl Fragen: 60, Passrate: 65% (39 Punkte von 60), Dauer: 90 Minuten, keine Hilfsmittel erlaubt

Wenn Sie zusätzlich den Kurs [ITIL® 4 Create, Deliver and Support](#) erfolgreich bestehen, erhalten Sie das Zertifikat «ITIL® 4 Practice Manager».

Unter [diesem Link](#) finden Sie weitere Informationen zum Beschwerdemanagement unseres Zertifizierungspartners und Ihren Rechten.

Zusatzinfo

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

Weiterführende Kurse

- [ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support \(«ITCDS»\)](#)

Haben Sie Fragen oder möchten Sie einen Firmenkurs buchen?

Wir beraten Sie gerne unter 044 447 21 21 oder info@digicomp.ch. Detaillierte Infos zu den Terminen finden Sie unter www.digicomp.ch/weiterbildung-service-projektmanagement/itil/kurs-itil-4-practice-manager-plan-implement-and-control