

## ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan and Improve («ITDPI»)

In diesem Kurs erfahren Sie, wie Sie eine lernende und sich stetig optimierende IT-Organisation mit einer starken und effektiven strategischen Ausrichtung schaffen.

**Dauer:** 3 Tage

**Preis:** 3'600.- zzgl. 8.1% MWST

**Kursdokumente:** Offizielle Kursunterlagen (englisch) & offizielles Axelos Buch (digital) inkl. Prüfungsvoucher

### Inhalt

Das Modul Direct, Plan and Improve ist ein unverzichtbar, wenn es darum geht, das Service Management an modernen Geschäftsanforderungen auszurichten, die Transformation voranzutreiben und eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung zu schaffen. Es werden Konzepte, Prinzipien, Methoden und Techniken besprochen, die genutzt werden können, für Neu-Ausrichtung, Planung und Optimierung (auch in Bezug auf Mitarbeiterführung und -förderung). Nicht zuletzt geht es darum die ITIL®-Grundprinzipien und einen effektiven Ansatz zur kontinuierlichen Verbesserung zu übernehmen und eine entsprechende Service-Mentalität zu entwickeln.

1. Direct, Plan and Improve
  - Schlüsselbegriffe und Konzepte
  - Unterschiede
  - Konzepte über Werte, Ergebnisse, Kosten und Risiken
2. Wichtigste Prinzipien und Methoden
  - Kaskadieren von Zielen und Anforderungen
  - Richtlinien, Steuerungsmittel und Anleitungen
  - Entscheidungskompetenzen
3. Kontinuierliche Verbesserung
  - Nutzen des ITIL® -Modells
  - Identifizieren von Bewertungszielen, Ergebnissen, Anforderungen und Kriterien
  - Bewertungsmethode für bestimmte Situationen auswählen
  - Definieren und Priorisieren
  - Business Case aufbauen, begründen und vertreten
  - Verbesserungs-Reviews und Analyse von «Lessons Learned»
  - Einbetten der kontinuierlichen Verbesserung auf allen Ebenen des SVS
4. Organisatorisches Change Management (OCM)
  - Umfang und potenzieller Nutzen
  - Wichtigste Prinzipien und Methoden
  - Schnittstellen
5. Messung und Berichterstattung
6. Lenkung, Planung und Verbesserung von Wertströmen und Practices
  - Unterschiede zwischen Wertströmen und Practices
  - Geeignete Methoden und Techniken

Die Kursinhalte/Lernziele orientieren sich am offiziellen Syllabus der Axelos.

- Anwenden von «Direct, Plan and Improve»
- Kennen der Rolle von Governance, Risk und Compliance (GRC) und deren Integration von Prinzipien in das Wertesystem der Services
- Verstehen der wichtigsten Prinzipien der kontinuierlichen Verbesserung
- Durchführen von Messungen und Berichterstattungen in Bezug auf Planung und Verbesserung
- Planen, Steuern und Verbessern von Value Streams und Practices

## Methodik & Didaktik

Das Seminar beansprucht einen zusätzlichen Zeitaufwand ausserhalb des Unterrichts von mindestens 20 Stunden.

Der Kurs 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 Modul richtet sich an alle, die sich auf praktischer und strategischer Ebene um die Entwicklung und Optimierung von Organisationen kümmern. Das heisst an IT-Experten, die sich über die Möglichkeiten zur Service-Verbesserung informieren wollen, weil in ihrer Organisation ITIL® bereits eingesetzt wird und an Manager aller Ebenen, die an der Ausrichtung und Strategiegestaltung oder der Entwicklung eines sich ständig verbessernden Teams arbeiten. Im Einzelnen sind dies:

- IT-Manager
- IT Leiter
- Strategy Manager
- Information Manager
- Portfolio Manager
- Geschäftsführer
- Berater
- GRC-Manager (Assurance Manager)
- Agile Coaches

## Anforderungen

Das «ITIL® 4 Foundation Zertifikat» ist Voraussetzung für den Kurs. Das Zertifikat «ITIL® Foundation 2011» ist nicht ausreichend. Sollten Sie noch nicht im Besitz dieses Zertifikates sein, besuchen Sie den folgenden Kurs:

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

## Zertifizierung

Die Prüfung können Sie in deutscher oder englischer Sprache buchen. Die Kursunterlagen sind in englischer Sprache und die offizielle Literatur wahlweise in englischer oder deutscher Sprache. Grundsätzlich empfehlen wir die Prüfung in der Sprache der offiziellen Literatur zu wählen. Bei der Anmeldung zur Prüfung können Sie selber die Prüfungssprache und die Sprache des eBooks auswählen.

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.

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

**Format:** 40 Multiple-Choice-Prüfungsfragen, Dauer: 1.5 Stunden, Bestehensquote: 70%, closed book

#### **Option «Take2»:**

Diese Option ermöglicht es Ihnen bei Nichtbestehen die Wiederholungsprüfung zu einem günstigeren Preis abzulegen. Die Wiederholungsprüfung findet **online** statt. Bei Bedarf buchen Sie diese Option vor der Prüfungsbuchung selbständig in Ihrem PeopleCert-Kandidatenprofil dazu. Für die Vorbereitung und Ablegung der Wiederholungsprüfung haben Sie ab dem Datum der ersten Prüfung bis zu 6 Monate Zeit.

Die «ITIL® 4 Strategist: Direct, Plan and Improve»-Zertifizierung ist eine der Voraussetzungen für die Ernennung zum «ITIL® 4 Managing Professional», die den Kandidaten praktisches und technisches Wissen darüber vermittelt, wie sie erfolgreiche, moderne, IT-fähige Services, Teams und Workflows betreiben können.

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 Leader: Digital and IT Strategy \(«DITS»\)](#)

## **Haben Sie Fragen oder möchten Sie einen Firmenkurs buchen?**

Wir beraten Sie gerne unter 044 447 21 21 oder [info@digicomp.ch](mailto:info@digicomp.ch). Detaillierte Infos zu den Terminen finden Sie unter [www.digicomp.ch/weiterbildung-service-projektmanagement/itil/kurs-itil-4-strategist-direct-plan-and-improve](http://www.digicomp.ch/weiterbildung-service-projektmanagement/itil/kurs-itil-4-strategist-direct-plan-and-improve)