

CAS Digital Service Management («CASMP»)

ITIL® 4 unterstützt die Lieferung von Services mit hoher Qualität, ausgerichtet auf die Wertschöpfung. Wie dies geht, lernen Sie in diesem Lehrgang: Holen Sie sich den Titel ITIL® 4 Managing Professional, ein CAS der HWZ und ganz viele praktische Tipps.

Dauer: 16 Tage

Preis: 16'500.- zzgl. 8.1% MWST

Kursdokumente: Offizielle Kursunterlagen (englisch) & offizielles Axelos Buch (digital) inkl. 5 Prüfungsvoucher

Inhalt

1. Einführung (Halbtag - virtuell)
 - o Kennenlernen
 - o Erwartungen
 - o Impulsvortrag ITIL® 4
 - o Ablauf des Lehrgangs
 - o Workshoptag
 - o Abschlussarbeit
2. ITIL® 4 Foundation (2 Tage)
 - o Service Management: Schlüsselkonzepte
 - o Leitprinzipien
 - o Die vier Dimensionen des Service Managements
 - o Service Value System
 - o Continual Improvement
3. ITIL® 4 Create, Deliver and Support (3 Tage)
 - o Aufbau und Planung eines Service Wertstroms
 - o ITIL®-Practices zur Erstellung, Lieferung und Unterstützung eines Services
 - o Koordination, Priorisierung und Strukturierung von Aktivitäten
4. ITIL® 4 Direct, Plan and Improve (3 Tage)
 - o Schlüsselbegriffe und Konzepte
 - o Wichtigste Prinzipien und Methoden
 - o Kontinuierliche Verbesserung
 - o Organisatorisches Change Management (OCM)
 - o Messung und Berichterstattung
 - o Lenkung, Planung und Verbesserung von Wertströmen und Practices
5. ITIL® 4 Drive Stakeholder Value (3 Tage)
 - o Customer Journey
 - o Märkte und Stakeholder
 - o Stakeholderbeziehungen
 - o Serviceangebote
 - o Erwartungen und Vereinbarung von Services
 - o On- und Off-Boarding von Kunden und Anwendern
 - o Kontinuierliche Wertschöpfung (Servicekonsum / -bereitstellung)
 - o Realisierung und Validierung des Servicewertes
6. ITIL® 4 High Velocity IT (3 Tage)
 - o Hochgeschwindigkeits-Natur des digitalen Unternehmens
 - o Digitaler Produktlebenszyklus im Sinne des ITIL®-«Betriebsmodells»
 - o Bedeutung der ITIL®-Grundprinzipien
 - o Wertschöpfung
7. Workshop (1 Tag)
 - o Vorstellung der Projektideen

- Diskussion sowie Tipps & Tricks
 - Selbständiges Arbeiten am eigenen Projekt
8. Präsentation (Halbtag)
- Präsentation der eigenen Arbeit
 - Q & A Session

Key Learnings

- Verstehen der digitalen Transformation und der daraus resultierenden Herausforderungen für die IT
- Kennen der Schlüsselkonzepte von ITIL® 4
- Betreiben von IT-gestützten Services, Teams und Workflows und Generieren entsprechender Wertschöpfung
- Verankern der ITIL® 4-Prinzipien im eigenen Praxiskontext

Methodik & Didaktik

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

Die Managing Professional Kurse bestehen aus einer 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

Dieser Lehrgang richtet sich an Personen, die eine leitende Funktion im IT Service Management anstreben.

Zertifizierung

Auf dem Weg zum «Certificate of Advanced Studies (CAS) Digital Service Management» mit 15 ETCS Punkten, holen Sie sich die folgenden internationalen ITIL® Zertifikate sowie das Abschluss-Zertifikat [ITIL® 4 Managing Professional](#).

- [ITIL® 4 Foundation](#)
- [ITIL® 4 Create, Deliver and Support](#)
- [ITIL® 4 Direct, Plan and Improve](#)
- [ITIL® 4 Drive Stakeholder Value](#)
- [ITIL® 4 High Velocity IT](#)

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.

Mit der Zertifikatsarbeit sind Sie aufgefordert, einen Aspekt der Digitalisierung der IT in Ihrem Unternehmen auf ca. 15 Seiten (4000–6000 Wörter, ohne Deckblatt, Inhaltsverzeichnis etc.) eingehend zu betrachten:

IST-Situation - Chancen - Risiken und Ihre persönlichen Empfehlungen. Der Auftrag gilt als bestanden mit einer Note von 4.0. Sie skizzieren die Aufgabenstellung, nehmen in Ihren Ausführungen Bezug zur Theorie und beschreiben das Umfeld (Einbettung in Ihre IT-Landschaft). Sie beschreiben das Vorgehen in Ihrem Unternehmen / Ihre Vorschläge für Ihre Organisation und reflektieren die einzelnen Aspekte kritisch.

Verspätet eingereichte Arbeiten werden als nicht bestanden gewertet. Bei einem erneuten Versuch muss ein neues Thema eingereicht werden. 

<https://www.peoplecert.org/de/terms-of-service-and-privacy-policy> – unter diesem Link finden Sie weitere Informationen zum Beschwerdemanagement unseres Zertifizierungspartners und Ihren Rechten.

Infoabend

- [ITIL® 4 Managing Professional & CAS \(«INFIT!»\)](#)

Zusatzinfo

Das CAS und die ECTS Punkte werden verliehen durch die Hochschule für Wirtschaft Zürich (HWZ). Für weitere Informationen laden Sie sich die Broschüre zum Lehrgang **CAS Digital Service Management** herunter: [Broschüre zum Lehrgang CAS Digital Service Management \(PDF\)](#)

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. Detaillierte Infos zu den Terminen finden Sie unter www.digicomp.ch/weiterbildung-service-projektmanagement/itil/lehrgang-cas-digital-service-management