

# CCC Professional Cloud Service Manager («PCSM»)

Hybride Cloud Service Modelle kombiniert mit Lösungen, welche mit klassischer IT erbracht werden, sind das künftige ITSM-Erfolgsrezept. Den Umgang mit diesen Modellen lernen Sie in diesem Kurs und dokumentieren Sie mit einer Prüfung.

**Dauer:** 3 Tage

**Preis:** 3'200.- zzgl. 8.1% MWST

**Kursdokumente:** Akkreditierte digitale Kursunterlagen in Englisch

## Inhalt

1. Grundlagen des Cloud Service Managements
  - o Geschichte des Cloud Computings
  - o Grundlagen des Cloud Service Managements
  - o Service Perspektiven (Anwender, Business, IT)
  - o Beziehung zum IT Service Management (ITSM)
  - o Cloud Service- und Support-Modelle
2. Rollen im Cloud Service Management
  - o Definition der Cloud-Management Rollen
  - o Definition der Service-Management Rollen
  - o Definition der Organisationsrollen
3. Cloud Service-Strategie
  - o Grundlagen einer Cloud Strategie
  - o Schlüsselfaktoren für die Akzeptanz von Cloud Computing
  - o Überblick über das Risikomanagement
4. Cloud Service-Design, Bereitstellung und Migration
  - o Grundlagen des Cloud Service Designs
  - o Umgang mit vorhandenen Systemen, Diensten und Anwendungen
  - o Benchmarking von Cloud Services
  - o Cloud Service Kapazitätsplanung
  - o Bereitstellung und Migration von Cloud Services
  - o Online Cloud-Marktet für XaaS-Angebote
5. Cloud Service-Management
  - o Cloud Service-Management-Perspektiven
  - o Cloud Service Level Management und Service Assurance
  - o DevOps in einer hybriden IT- und Cloud Computing-Umgebung
  - o Konfigurationsmanagement mit Cloud Service
  - o Change Management für Cloud Computing-Umgebungen
  - o Demand Management bei Cloud Services
6. Finanzielle Aspekte von Cloud Services
  - o Preismodelle für Cloud Services
  - o Beschaffung von cloud-basierten Services
  - o Cloud Service Verrechnung
  - o Cloud-Kostenmodelle
7. Cloud Service-Governance
  - o Grundlegende Governance-Definitionen
  - o Cloud Governance Framework
  - o Überlegungen zur Cloud Governance
8. Aufzeigen des Nutzens von Cloud Services
  - o Verstehen des Nutzens von Cloud Services
  - o Darstellung des Cloud Service-Nutzens an der Strategie
  - o Messung des Nutzens von Cloud Services

## 9. Verbreitete Service Management Frameworks

- Best-Practice-Frameworks
- ISO-Standards
- Governance Frameworks
- Cloud-Standards

## Key Learnings

- Festigen der Terminologie, Definitionen und Konzepte des Cloud Service-Managements
- Analysieren von strategischen Ressourcen und Fähigkeiten eines Unternehmens, um Cloud-Services erfolgreich zu entwickeln, bereitzustellen und zu betreiben
- Verständnis des Nutzens und der Übernahme der Leader-Rolle für die Einführung cloudbasierter Services in einer Organisation
- Identifizieren von Strategien zur Reduzierung von Risiken und Beseitigen von Problemen im Zusammenhang mit der Einführung von Cloud Computing und Cloud-basierten Services
- Definieren der geeigneten Strukturen für das Entwickeln, Bereitstellen und Betreiben cloudbasierter Services in traditionellen IT-Organisationen
- Entwicklung passender Service Management Richtlinien für Cloud-basierende Services im Kontext bestehender ICT-Landschaften und IT Service Management Prozessen
- Einschätzung der Komplexität beim Entwickeln, Bereitstellen und Betreiben von Cloud-Services
- Gegenüberstellung und Verständnis der Unterschiede zwischen Cloud-Service Management und traditionellem IT Service Management

## Zielpublikum

Dieser Kurs richtet sich an IT-Manager und CIOs, Service Manager (mit oder ohne ITIL-Hintergrund), Service Management Professionals, Cloud Strategy und Management Consultants, Service Architekten, Pre-Sales Consultants .

## Anforderungen

Wir empfehlen die Cloud Technology Associate-Zertifizierung (oder eine entsprechende Zertifizierung) vom Cloud Credential Council. Darüber hinaus ist ein Hintergrund im Bereich IT-Service-Management sowie eine oder mehrere ITIL-Zertifizierungen oder praktische Erfahrung bei der Anwendung der Best Practices für ITIL- und IT-Service-Management von Vorteil.

- [CCC Cloud Technology Associate \(«CCCTA»\)](#)

## Zertifizierung

**Die Prüfung ist nur in Englisch verfügbar.**

**Format:** Web based, keine Hilfsmittel, Fragen: 25 Multiple-Choice-Fragen, Passrate: 65%, Dauer: 75 Minuten (zusätzlich 15 Minuten für Nicht-Englisch-Muttersprachler)

Sie erhalten einige Tage vor Kursbeginn einen Voucher für eine online Prüfung per eMail. Die Prüfung können Sie direkt im Online-Portal des Prüfungsanbieters buchen.

## 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-](http://www.digicomp.ch/weiterbildung-)

