

# ITIL® 4 Practice Manager: Collaborate, Assure and Improve («ITCAI»)

In diesem Training lernen Sie, eine praxisübergreifende Zusammenarbeit, Governance und effektive Service-Wertströme zu etablieren. Sie sind somit in der Lage, den Wert der angewandten Praktiken sowohl operativ als auch strategisch zu maximieren.

**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 Collaborate, Assure und Improve Practices

### 2 Relationship Management

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

### 3 Supplier Management

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

### 4 Service Level Management

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

### 5 Continual Improvement

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

### 6 Information Security Management

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

- Partner und Lieferanten

Die Kursinhalte/Lernziele orientieren sich am offiziellen Syllabus.

## Key Learnings

- Kennen der wichtigsten Konzepte, Prinzipien, Werte und Herausforderungen der fünf Managementpraktiken von ITIL® 4
- Sicherstellen, dass die Stakeholder die strategischen und operativen Anforderungen verstehen, um gemeinsam Wert zu schaffen und Geschäftsziele zu erreichen
- Integrieren der Praktiken in die Wertströme der Organisation
- Verstehen der Schnittstellen und Synergien zwischen diesen fünf Praktiken
- Anwenden der Metriken und Üben der Erfolgsfaktoren, um die Leistung zu verbessern
- Messen, Bewerten und Entwickeln der Leistungsfähigkeit der verschiedenen Praktiken, die unter Verwendung des ITIL®-Reifegradmodells abgedeckt werden

## 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 **digicomp** 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](mailto:info@digicomp.ch). Detaillierte Infos zu den Terminen finden Sie unter [www.digicomp.ch/weiterbildung-service-projektmanagement/itil/kurs-itil-4-practice-manager-collaborate-assure-and-improve](http://www.digicomp.ch/weiterbildung-service-projektmanagement/itil/kurs-itil-4-practice-manager-collaborate-assure-and-improve)