

ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support («ITCDS»)

Lernen Sie die Kernelemente des Value Streams mit ITIL® 4 kennen, um nachhaltige Services zu generieren.

Dauer: 3 Tage

Preis: 3'600.– zzgl. 8.1% MWST

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

Inhalt

Das Modul liefert eine praktische Anleitung für die Anwendung der in ITIL® 4 Foundation beschriebenen Konzepte. Es untersucht verschiedene Arbeitsansätze sowie neue Technologien, die mit ITIL® 4 kombiniert werden können, um das beste Ergebnis für eine Organisation zu erzielen. Es empfiehlt ausserdem, einen ganzheitlichen Ansatz für Kultur und Mitarbeiter zu wählen, um die Erzielung erfolgreicher Ergebnisse zu unterstützen.

1. Aufbau und Planung
 - Konzepte und Herausforderungen im gesamten Service Value System
 - Anwendung «Shift-Left»-Approach
 - Planung und Verwaltung von Ressourcen
 - Nutzen und Wert von Informationen und Technologien
2. ITIL®-Practices zur Erstellung, Lieferung und Unterstützung
 - Nutzung von einem Wertstrom für die Konzeption und Entwicklung neuer Services
 - ITIL®-Practices für Anwender-Support
3. Erstellung und Unterstützung von Services
 - Koordination, Priorisierung, Strukturierung
 - Build vs. Buy, Sourcing Optionen sowie Service Integration und Management

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

Key Learnings

- Erstellen, Liefern und Unterstützen eines Service durch die Fähigkeit, einen Service Value Stream zu planen und aufzubauen
- Verstehen des Beitrags relevanter ITIL®-Praktiken zur Erstellung, Lieferung und Unterstützung des gesamten Service Value Systems und der Wertströme
- Koordinieren, Priorisieren und Strukturieren von Aktivitäten

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.

Dieses Modul ist für alle IT-Mitarbeiter ein Muss, die an der Konzeption, der Planung und dem Betrieb von Services beteiligt sind und die sich über die Möglichkeiten zur Service-Verbesserung informieren wollen, da in ihrer Organisation ITIL® bereits eingesetzt wird. Dies sind (IT) Service Management Spezialisten und Praktiker, die den Betrieb von IT-gestützten und digitalen Produkten und Services verantworten sowie Mitarbeiter, die für die End-to-End-Bereitstellung von Services verantwortlich sind. Im Einzelnen sind dies:

- IT Manager
- Service Delivery Manager
- Service & Solution Architect
- Software Developer
- Test Manager
- Knowledge Manager
- Supplier Manager
- Service Desk Manager

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 Practice Manager: Collaborate, Assure and Improve \(«ITCAI»\)](#)
- [ITIL® 4 Foundation Kompaktkurs \(«IT4»\)](#)
- [ITIL® 4 Practice Manager: Monitor, Support and Fulfil \(«ITMSF»\)](#)
- [ITIL® 4 Practice Manager: Plan, Implement and Control \(«ITPIC»\)](#)

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, Bestehensrate: 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 Specialist: Create, Deliver & Support»-Zertifizierung ist eine der Voraussetzungen für die Zertifizierung zum ITIL® 4 Managing Professional, die das praktische und technische Wissen der Kandidaten über die erfolgreiche Durchführung von modernen, IT-gestützten Services, Teams und Workflows bewertet.

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



Zusatzinfo

Besuchen Sie auch den Digicomp YouTube Kanal und schauen Sie sich den DigiSnack mit Regine Collée zum Thema «[Create, Deliver and Support - Organisieren Sie den Workload in Ihrem Unternehmen](#)» an.

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

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-specialist-create-deliver-and-support