

ITIL® 4 Practice Manager («ITILPM»)

Der «ITIL® 4 Practice Manager (PM)»-Zertifizierungspfad vermittelt das Wissen über die Umsetzung von ITIL® 4 innerhalb des Unternehmens. ITIL® Practice Manager kennen die einzelnen Practices & wissen, wie diese im IT Service Management umgesetzt werden.

Preis: 13'800.– zzgl. 8.1% MWST

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

Inhalt

1 ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support (Hauptmodul)

- Aufbau und Planung eines Service-Wertstroms
- ITIL®-Practices zur Erstellung, Lieferung und Unterstützung eines Services
- Koordinieren, Priorisieren und Strukturieren von Aktivitäten

Um den Titel ITIL® 4 Practice Manager zu erhalten, müssen Sie die Zertifizierung zum «Create, Deliver & Support» erfolgreich abschliessen sowie das Wissen aus 5 von insgesamt 15 Kern-Practices beherrschen. Dazu stehen folgende kombinierten Trainings zur Verfügung:

2 ITIL® 4 Practice Manager: Monitor, Support and Fulfil (optionales Kombi-Modul)

- Definieren der Schlüsselkonzepte, Prinzipien, des Werts und der Herausforderungen dieser fünf Managementpraktiken von ITIL® 4
- Sicherstellen, dass die Stakeholder die strategischen und operativen Anforderungen verstehen, um gemeinsam Werte zu schaffen
- Integrieren der Praktiken in die Wertströme der Organisation
- Verstehen der Schnittstellen und Synergien zwischen diesen fünf Praktiken
- Anwenden von Metriken und Erfolgsfaktoren zur Leistungsverbesserung
- Messen, Bewerten und Entwickeln dieser Praktiken unter Verwendung des ITIL®-Reifegradmodells

oder

3 ITIL® 4 Practice Manager: Plan, Implement and Control (optionales Kombi-Modul)

- Kennen der Practice Success Factors für die behandelten Practices und Verständnis, worauf zu achten ist, um erfolgreich zu sein
- Fähigkeit, ein IT Asset Management zwecks Wertmaximierung der eigenen Assets aufzubauen
- Planen und Implementieren eines passenden IT Asset Lifecycle für unterschiedliche Assets
- Planen und Durchführen eines IT Asset Management Audits
- Entwickeln eines passenden Change Enablement für die Organisation mit unterschiedlichen Change-Typen und Change-Autoritäten
- Kennen der unterschiedlichen Arten von Deployments, welche in der Organisation verteilt werden können und wann welche passend sind
- Sicherstellen, dass Releases passend zur Organisation geplant werden und die entsprechende Practice sinnvoll aufgebaut ist
- Verstehen des Konzepts von Configuration Items, um festzulegen, welche CI-Typen für die eigene Organisation relevant sind

oder

4 ITIL® 4 Practice Manager: Collaborate, Assure and Improve (optionales Kombi-Modul)

- 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

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
- Kenntnisse der wichtigsten Konzepte, Prinzipien, Werte und Herausforderungen der Managementpraktiken von ITIL® 4

Methodik & Didaktik

Die Module beanspruchen einen zusätzlichen Zeitaufwand ausserhalb des Unterrichts von je mindestens 20 Stunden (Lektüre des Buches sowie Repetition/Hausaufgaben).

Die Trainings bestehen jeweils 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.

Anforderungen

Das «ITIL® 4 Foundation»-Zertifizierung ist Voraussetzung für dieses Training. Sollten Sie noch nicht im Besitz dieser Zertifizierung sein, besuchen Sie den folgenden Kurs:

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

Zertifizierung

Um den Titel «ITIL® 4 Practice Manager» zu erlangen, müssen Sie das Modul [«ITIL Specialist: Create, Deliver and Support»](#) plus eines der 3 Practice-Manager-Module besuchen und das Zertifikat erwerben.

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](#).

Prüfungsformat:

- **Specialist-Modul «ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support»:** 90 Minuten, 40 Fragen (Multiple Choice), 28 von 40 Punkten zum Bestehen erforderlich (70%), closed book
- **ITIL® 4 Practice-Manager-Module:** 90 Minuten, 60 Fragen (Multiple Choice), 39 von 60 Punkten zum Bestehen erforderlich (65%), 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.

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

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-itil-4-practice-manager