

ITIL® 4 Specialist – Create, Deliver & Support (CDS)

Services entwickeln, bereitstellen und unterstützen

Unser Training „ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver & Support“ ist eines der vier Aufbau-Module auf dem Weg zum „ITIL® 4 Managing Professional“.

- Dieses Training behandelt die Kernaufgaben im IT-Service Management und insbesondere die Frage, wie man Services denn überhaupt erstellt.
- In diesem Specialist-Modul geht es konkret darum, wie man unternehmensspezifische Wertströme (Value Streams) gestalten kann, um mit ihnen dann eigene IT- Produkte und -Services zu entwickeln, bereitzustellen und zu unterstützen; zusätzlich fördert das Training das Verständnis für Service-Performance, Service-Qualität und Verbesserungsmethoden.
- Der erfolgreiche Abschluss dieser Qualifizierung ist eine der Voraussetzungen für das Erreichen der Stufe ITIL® 4 Managing Professional, die das erforderliche Wissen über Entwicklung und Lieferung moderner IT-gestützter Services unter Einsatz der erforderlichen Praktiken und Tools nachweist.
- Das ITIL® 4 MP Create, Deliver & Support Training von exagon® ist offiziell akkreditiert und entspricht den Anforderungen des Official Accreditor von ITIL® 4 (AXELOS). Dadurch haben Sie die Garantie, dass Ihnen alle entscheidenden Inhalte von ITIL® 4 vermittelt werden.

Inhalte

Service Value Streams planen und entwickeln

Sie erlernen, wie man einen Service Value Stream plant und entwickelt und anhand dessen Services erstellen, liefern und unterstützen kann.

Außerdem lernen Sie die diesbezüglichen Konzepte und Herausforderungen sowohl auf

- organisatorischer Ebene (wie Teamwork, Kommunikation, Kultur) als auch auf
- technischer Ebene (wie ITSM Toolsets, Collaboration Tools, Künstliche Intelligenz)

kennen.

Die für CDS relevanten ITIL-Practices®

Wir vermitteln Ihnen eine Reihe von Practices, die im Zusammenhang mit der Planung und Entwicklung eines Value Streams für einen neuen Service relevant sind, z.B. die Practices

- „Service Design“,
- „Software Development & Management“,
- „Portfolio Management“
- u.a.

Neue Produkte / Services entwickeln, liefern und unterstützen

Hier erfahren Sie etwas über Methoden zur Priorisierung, Koordination und Struktur von Arbeit, sowie über Themen wie Sourcing Optionen oder Service Integration u.v.m.

Zielgruppen

- IT-Strategen, Portfolio Manager, Business Development Manager
- IT-Projektmanager, Qualitätsmanager, Service Manager
- Product Owner, Business Analyst, Risk Manager
- Prozess-Owner, Prozess-Manager und Prozess-Practitioner
- Berater, Trainer

Dauer & Zeiten

- 3 Tage
- jeweils von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Voraussetzung

ITIL® 4 Foundation Zertifikat

Unterlagen & Literatur

- Zum **Präsenztraining** gehört ein umfangreicher Seminarordner mit allen dargestellten Inhalten, Musterprüfungen und Glossar
- In unserem **Online-Seminar** stellen wir alle Seminarunterlagen in elektronischer Form bereit, dazu gehören die dargestellten Seminarfolien, Übungen und Musterprüfungen sowie ein Glossar.

Prüfung & Zertifizierung

- Bei **Präsenzschulungen** erfolgt die schriftliche Prüfung in Papierform unmittelbar nach dem Seminar, am Nachmittag des 3. Tages.
- Bei **Online-Seminaren** kann die Prüfung zu einem späteren Zeitpunkt als Online-Examen (per Video von einem Online-Proctor überwachte Prüfung) abgelegt werden. Der Voucher für die Prüfung kann ebenfalls bei uns bestellt werden. Im Rahmen der Prüfungsregistrierung bei Peoplecert können freie Zeitslots ausgewählt werden.
- Die Prüfung wird nach den Richtlinien der Axelos Limited durchgeführt und besteht aus 40 Multiple Choice Fragen mit jeweils vier Antwortoptionen, von denen nur eine Antwort richtig ist.
- Die Auswertung der Prüfung und Erstellung des international gültigen Zertifikates, erfolgt durch das Prüfungsinstitut Peoplecert (UK).
- Die Prüfung gilt als bestanden, wenn der Teilnehmer mindestens 28 richtige Antworten erreicht hat.
- Die Prüfungsdauer beträgt 90 Minuten.
- Das Examen kann in deutscher Sprache abgelegt werden, wahlweise auch in englischer Sprache (andere Sprachversionen auf Anfrage).
- Die Teilnahme an unserem Seminar ist nur in Verbindung mit gleichzeitiger Buchung der Examensprüfung möglich und daher nur als Paket erhältlich.

Weitere Informationen zur Prüfung auf Anfrage oder unter <https://www.peoplecert.org/ways-to-get-certified>

Referenten

Unsere akkreditierten Trainer sind ausgebildete ITIL® Managing Professionals und/oder Strategic Leader (vormals ITIL Experts bzw. IT-Service Manager), ISO 20000 Berater & Auditoren, Organizational Change Manager und Persönlichkeitstrainer mit entsprechender Projekterfahrung und Know-how aus dem Daily-Business.
