

## ITIL® Strategic Leader KOMPAKT (DPI & DITS) virtual classroom learning



Individuelle Starttermine



Wertschätzender Austausch



Erfahrene Coaches

In 5 Tagen erarbeiten Sie die Inhalte von ITIL 4 Create, Deliver & Support sowie Direct, Plan & Improve. Dabei vertiefen Sie Ihr grundlegendes Wissen aus der Foundation und behandeln die Practices, Prozesse und Aktivitäten in der notwendigen Tiefe und Praxisnähe. Am Ende des Trainings sind Sie in der Lage die offiziellen Prüfungen zu den beiden Modulen zu bestehen und die Services Ihrer Organisation gewinnbringend auszurichten. Das ITIL Managing Professional Kompakttraining (CDS & DPI) von SERVIEW ist offiziell akkreditiert und entspricht den Anforderungen des Official Accreditor von ITIL (AXELOS). Dadurch haben Sie die Garantie, dass Ihnen alle entscheidenden Inhalte von ITIL vermittelt werden.

### Dauer

2 Tage in Vollzeit

### Kursinhalt

#### Trainingsinhalte Create Deliver & Support (CDS)

1. Konzepte und Herausforderungen des Service Value Systems
2. Shift Left
3. Planen und managen von Ressourcen
4. Informations- und Technologieeinsatz im Service Value System
5. Grundlagen zu Wertströme
6. 2 exemplarische Wertströme
  - a. Ein Wertstrom für einen neuen Service
  - b. Ein Wertstrom für den Support
7. Koordination, Priorisierung und Strukturierung von Arbeit
8. Wichtige Überlegungen
  - a. Buy vs build
  - b. Sourcing
  - c. Service Integration und Management

#### Trainingsinhalte Direct, Plan & Improve (DPI)



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)



1. Grundprinzipien und Begriffe Direct, Plan & Improve
2. Umfang der Steuerung und Planung
3. Governance, Risiko und Compliance
4. Prinzipien und Methoden der kontinuierlichen Verbesserung
5. Prinzipien und Methoden der Kommunikation und der organisatorischen Veränderungsmanagements
6. Unterschiede zwischen Wertströmen und Practice und Methoden für Steuerung, Planung und Verbesserung

## Lernziel

### Lernziel Create Deliver & Support (CDS)

Das Modul &#8222;Create, Deliver and Support gehört neben &#8222;Drive Stakeholder Value&#8221; und &#8222;High Velocity IT&#8221; insgesamt zu 3 ITIL Specialist-Komponenten im ITIL Ausbildungsschema. Zusammen mit dem ITIL Strategist-Modul &#8222;Direct, Plan and Improve&#8221; sind diese Module Bestandteile der ITIL Managing Professional-Zertifizierung. Jedes Modul ist in sich abgeschlossen und baut nicht auf anderen auf und ist auch nicht als Voraussetzung zu sehen. Vielmehr adressieren die Einzelmodule bestimmte Inhalte, die auf Situationen und Problemstellungen in Unternehmen abzielen. Da Organisationen allerdings niemals nur einer Herausforderung nacheinander begegnen müssen, ist es für Teilnehmer sinnvoll alle drei Specialist-Trainings, wie auch das Strategist-Training zu besuchen.

Mit unserem ITIL Specialist-Training &#8222;Create, Deliver and Support&#8221; (CDS) erlernen die Teilnehmer alle Inhalte in der notwendigen Breite und Tiefe, um diese auch in der Praxis als Experte anwenden zu können. &#8222;Create, Deliver and Support&#8221; beschreibt die nötigen Voraussetzungen, die eine Organisation schaffen muss, um Wertströme für die Kundenorganisation aufbauen und managen zu können. Dabei ist es notwendig, die Aufbauorganisation und die Menschen optimal auf diese Sichtweise vorzubereiten, sowie die richtigen Werkzeuge zu etablieren. Weiterhin wird ein grundlegendes Verständnis von Wertströmen geschaffen. Dabei kommen etablierte Industriemethoden zu Anwendung. In diesem Zusammenhang werden auch exemplarische Wertströme und der Zusammenhang zu den darinbenötigten ITIL-Practices behandelt. Ergänzend werden noch Ansätze zur Koordination, Strukturierung von Arbeiten im Rahmen eines Wertstroms diskutiert.

### Lernziel Direct, Plan & Improve (DPI)



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)



Das Modul „Direct, Plan and Improve“ gehört neben dem ITIL Leader „Digital & IT Strategy“ zum ITIL Ausbildungsschema und ist Bestandteil der „ITIL Strategic Leader“-Zertifizierung. Zusätzlich ist diese Komponente neben den 3 Specialist-Modulen „Create, Deliver and Support“, „Drive Stakeholder Value“ und „High Velocity IT“ Bestandteil der ITIL Managing Professional-Zertifizierung. Jedes Modul ist in sich abgeschlossen und baut nicht auf anderen auf und ist auch nicht als Voraussetzung zu sehen. Vielmehr adressieren die Einzelmodule bestimmte Inhalte, die auf Situationen und Problemstellungen in Unternehmen abzielen. Da Organisationen allerdings niemals nur einer Herausforderung nacheinander begegnen müssen, ist es für Teilnehmer sinnvoll alle drei Specialist-Trainings, wie auch das Strategist-Training zu besuchen.

Mit unserem ITIL Strategist-Training „Direct, Plan and Improve“ (DPI) erlernen die Teilnehmer alle Inhalte in der notwendigen Breite und Tiefe, um diese auch in der Praxis als Experte anwenden zu können. „Direct, Plan and Improve“ beschreibt strategische Überlegungen, die eine Organisation anstellen muss. Dieses beinhaltet die Ausgestaltung von durchgängigen Zielen, Governance, Management der Veränderung und die Struktur einer kontinuierlichen Verbesserung. Dabei erlernen die Teilnehmer zuerst die Grundbegriffe und Konzepte, die mit einer strategischen Betrachtung einhergehen. Weiterhin ist es notwendig, dass Ziele durchgängig durch alle Unternehmensebenen kaskadiert werden und effektive Policies, Kontrollen und Richtlinien vorhanden sind. Um auf Änderungen der Rahmenbedingungen reagieren zu können, bedarf es außerdem einer Struktur, die sich auf Governance, Compliance und Risiken bezieht und Änderungen berücksichtigt. Da jegliche Änderungen, sei es extern beeinflusst, oder intern identifiziert, eine Verbesserung darstellt, müssen Prinzipien und Methoden der kontinuierlichen Verbesserung im Unternehmenskontext implementiert werden. Dabei dürfen Methoden aus dem Organisatorischen Veränderungsmanagement und eine ausreichende Kommunikation nicht fehlen. Jegliche Steuerung setzt außerdem angemessener Kennzahlen und die Möglichkeit, diese auch erheben zu können, voraus. Abschließend werden die Unterschiede zwischen Wertströmen und Practices angesprochen und verschiedenste Methoden zur Steuerung, Planung und Verbesserung von Wertströmen und Practices diskutiert.

## Hinweis

Dieses Training wird über unseren Partner **SERVIEW** durchgeführt. ☒☒

+ Prüfungsgebühr 740 Euro pro Person zzgl. gesetzl. MwSt.

+ Prüfungsversicherung 148 Euro pro Person zzgl. gesetzl. MwSt.

Stellen Sie sich Ihrer Prüfung entspannt und konzentriert: Mit der SERVIEW Prüfungsversicherung können Sie alle Tests in Ihrem Training auf erfolgreiches Abschließen versichern. Sollten Sie nicht bestehen, wiederholen Sie die Prüfungen kostenfrei.



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)





Gemeinsam weiterbilden

Durch diese unbürokratische zweite Chance schaffen wir einen sicheren Rahmen für Ihren Prüfungsantritt. So wagen Sie Ihre Prüfungen locker und fokussiert, ohne Angst vor unvorhergesehenen Mehrkosten.

Das Training startet um 9:00 Uhr und endet um 17:00 Uhr. Es gibt ausreichend Pausenzeiten (Kaffeepausen, Mittagspause) während des Trainings.

### Kurstermine

Datum	Ort	Bruttopreis inkl. 19% MwSt.	Garantietermin
08.03.2023	Virtual Classroom	2450 €	ja
21.12.2022	Virtual Classroom	2450 €	
22.02.2023	Virtual Classroom	2450 €	ja
23.01.2023	Virtual Classroom	2450 €	ja



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)

