

# Welches ITIL® 4 Specialist Modul passt zu wem?

ITIL® 4 Managing Professional wurde für IT-Praktiker entwickelt, die in Technologie- und digitalen Teams arbeiten. Die ITIL® Specialist Module des Managing Professional (MP)-Stream vermitteln praktisches und technisches Wissen darüber, wie man erfolgreich IT-gestützte Services, Teams und Workflows betreibt. Im Mittelpunkt von ITIL® 4 steht das Service-Value-System (SVS), das sicherstellen soll, dass die Organisation durch die Nutzung und das Management von Produkten und Services ständig gemeinsam mit allen Stakeholdern Wert schaffen.

In diesem Dokument haben wir für Sie die Kursinhalte der Module kompakt zusammengestellt sowie welches der Module, welche Zielgruppe / Jobrolle adressiert.

## ITIL® 4 Create, Deliver & Support (CDS)

### Kursinhalt 📖

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.

### Jobrolle 🎓

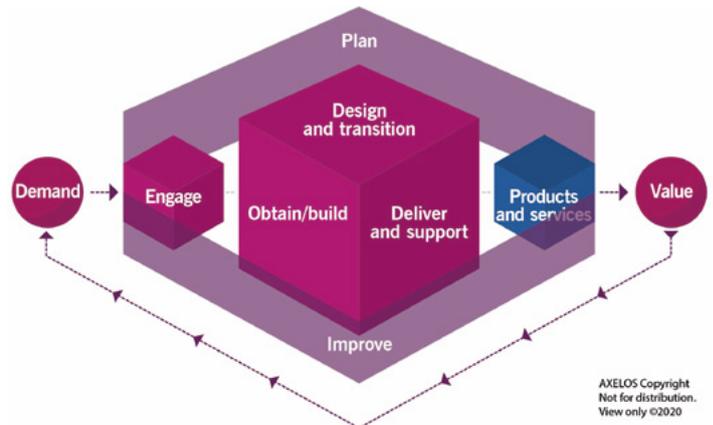
Dieses Modul ist für alle IT-Mitarbeiter ein Muss, die an der Konzeption, der Planung und dem Betrieb von Services beteiligt sind und die sich über die Möglichkeiten zur Service-Verbesserung informieren wollen, da in ihrer Organisation ITIL® bereits eingesetzt wird. Dies sind (IT) Service Management 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

### Learning 🎯

Sie wissen, wie man einen Service-Wertstrom plant und aufbaut, um Services zu schaffen, zu liefern und zu unterstützen. Sie verstehen, wie relevante ITIL® Management Practices zur Erstellung, Lieferung und Unterstützung über das SVS und die Wertströme hinweg beitragen. Sie verfügen über das Wissen zur Erstellung, Bereitstellung & Unterstützung von Services.

**Weitere Infos:** [digicomp.ch/d/ITCDS](https://www.digicomp.ch/d/ITCDS)



## ITIL® 4 High Velocity IT (HVIT)

### Kursinhalt 📖

Das Modul vermittelt ein Verständnis dafür, wie digitale Organisationen und Betriebsmodelle in Hochgeschwindigkeitsumgebungen funktionieren, wobei der Schwerpunkt auf der schnellen Lieferung von belastbaren Produkten und Services liegt, um einen maximalen Wert zu erzielen. Es wird ein Einblick in die Arbeitspraktiken von Agile und Lean sowie von technischen Praktiken und Technologien wie Cloud, Automation und automatisiertes Testen gegeben.

### Jobrolle 🎓

Dieses Modul richtet sich an IT- und Service-Management-Praktiker, die in Organisationen arbeiten, die zunehmend digitalisiert werden. Sie wird denjenigen, die mit traditionellen IT- und Service-Management-Konzepten vertraut sind, dabei unterstützen, „digital“ selbstbewusst zu diskutieren, praktische Kompetenzen zu entwickeln und neue Konzepte, Techniken und Technologien in ihre Arbeitsweise zu integrieren. Das Modul richtet sich zudem an IT-Manager und -Praktiker, die sich mit digitalen Services befassen oder an digitalen Transformationsprojekten arbeiten und/oder auf Hochgeschwindigkeitsumgebungen arbeiten. Im Einzelnen:

- ★ IT-Manager
- ★ Service Designer
- ★ Release Manager
- ★ Cloud Architekten
- ★ DevOps Engineer
- ★ Software Developer
- ★ Agile Coaches

### Learning 🎯

Sie gewinnen einen Einblick in die Schlüsselkonzepte, die die digitale Transformation und die High Velocity IT treiben (wie z.B. Lean, Agile, Kanban). Sie verstehen den digitalen Produktlebenszyklus sowie wie die ITIL® Practices die High Velocity IT unterstützen. Sie wissen, wie sie durch den Einsatz digitaler Produkte den Wert der Services optimieren können. **Weitere Infos:** [digicomp.ch/d/HVIT](https://www.digicomp.ch/d/HVIT)

## ITIL® 4 Drive Stakeholder Value (DSV)

### Kursinhalt

Das Modul umfasst alle Arten von Engagement und Interaktion zwischen einem Service Provider und seinen Kunden, Lieferanten und Partnern. Es werden die einzelnen Schritte untersucht, die Organisationen unternehmen können, um Stakeholder Value voranzutreiben, einschliesslich (aber nicht beschränkt auf) der Pflege von Beziehungen, das Verständnis für Märkte und Stakeholder sowie die Erfassung und Realisierung von Werten.

Das Modul befasst sich auch mit der Umwandlung von der Nachfrage in Werte durch IT-gestützte Dienstleistungen und gibt den Teilnehmenden die notwendigen Werkzeuge an die Hand, um die Stakeholder-Zufriedenheit zu erhöhen und sich so den entscheidenden Wettbewerbsvorsprung zu verschaffen. Es kann in allen Arten von Organisationen eingesetzt und angepasst werden und hilft dabei, eine effektive Servicebeziehung auf einem angemessenen Niveau zu erzielen.

### Jobrolle

Dieses Modul richtet sich an Personen und Organisationen, die mit Servicebeziehungen zu tun haben und die Customer Journey aktiv mitgestalten. Alle, die die Zusammenarbeit und Abstimmung mit Zulieferern und Partnern steuern und neu ausrichten. Mitarbeiter, die Produkte und Services konzipieren, planen, überprüfen und optimieren oder verantwortlich sind für Überführung, Release und Validierung neuer Produkte und Services.

Das Zielpublikum umfasst, ist aber nicht beschränkt auf beschränkt auf:

- ★ Service Delivery Manager
- ★ Service Desk Manager
- ★ Service Level Manager
- ★ Service & Solution Architect
- ★ Business Analyst
- ★ Enterprise Architekt
- ★ Product Owner & Digital Product Manager
- ★ Project & Portfolio Manager
- ★ Supplier/ Relationship Manager
- ★ Customer experience (CX) Manager / Designer

### Learning

Sie entwickeln ein Verständnis dafür, wie Sie Chancen und Nachfrage durch Service in Werte umwandeln können. Sie kennen den Prozess und die Werkzeuge um:

- ★ Zielgruppen und Stakeholder zu identifizieren
- ★ Kundenbeziehungen aufzubauen und zu festigen
- ★ den Bedarf zu verstehen und Serviceangebote zu erstellen
- ★ On- und Offboarding der Anwender zu steuern
- ★ den gesamten Wertschöpfungsprozess zu steuern, sicherzustellen und zu überprüfen

**Weitere Infos:** [digicomp.ch/d/ITDSV](https://digicomp.ch/d/ITDSV)

## ITIL® 4 Direct, Plan and Improve (DPI)

### Kursinhalt

Das Modul Direct, Plan and Improve ist unverzichtbar, wenn es darum geht, das Service Management an modernen Geschäftsanforderungen auszurichten, die Transformation voranzutreiben und eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung zu schaffen. Es werden Konzepte, Prinzipien, Methoden und Techniken besprochen, die genutzt werden können für Neu-Ausrichtung, Planung und Optimierung (auch in Bezug auf Mitarbeiterführung und -förderung).

Nicht zuletzt geht es darum die ITIL®-Grundprinzipien und einen effektiven Ansatz zur kontinuierlichen Verbesserung zu übernehmen und eine entsprechende Service-Mentalität zu entwickeln.

### Jobrolle

Dieses Modul richtet sich an alle, die auf praktischer und strategischer Ebene sich um die Entwicklung und Optimierung von Organisationen kümmern. Das heisst, an IT-Experten, die sich über die Möglichkeiten zur Service-Verbesserung informieren wollen, weil in ihrer Organisation ITIL® bereits eingesetzt wird und an Manager aller Ebenen, die an der Ausrichtung und Strategiegestaltung oder der Entwicklung eines sich ständig verbessernden Teams arbeiten. Im Einzelnen sind dies:

- ★ IT-Manager
- ★ IT Leiter
- ★ Strategy Manager
- ★ Information Manager
- ★ Portfolio Manager
- ★ Geschäftsführer
- ★ Berater
- ★ GRC-Manager (Assurance Manager)
- ★ Agile Coaches

### Learning

Sie haben ein Verständnis für den Umfang dessen, was gelenkt / geplant und optimiert werden soll und wie die wichtigsten Prinzipien und Methoden zur Lenkung und Planung anzuwenden sind. Sie verstehen die Rolle von Governance, Risk, Compliance und wissen, wie die Prinzipien und Methoden ins SVS integriert werden können. Sie kennen die Schlüsselprinzipien und -methoden der Kommunikation und des organisatorischen Veränderungsmanagements und können diese zielgerichtet anwenden.

**Weitere Infos:** [digicomp.ch/d/ITDPI](https://digicomp.ch/d/ITDPI)