ITIL® (Version 5) Practice Manager – Collaborate, Assure and Improve (CAI) (Bundle)

Erlangen Sie die ITIL® Practice Manager Zertifizierung mit Fokus auf CAI

Kurs ID: ITILPM-CAI
Dauer: 4 Tage
ab € 3.690,00 zzgl. MwSt.

Mehr Details

Mit dem ITIL® (Version 5) Practice Manager – Collaborate, Assure and Improve (CAI) Bundle erwerben Sie umfassende Kompetenzen für die wirksame Zusammenarbeit, Qualitätssicherung und kontinuierliche Verbesserung moderner IT-Services. Das Ausbildungspaket kombiniert die beiden Trainings ITIL® (Version 5) Specialist: Collaborate, Assure and Improve (CAI) und ITIL® (Version 5) Transformation und bereitet Sie gezielt auf die international anerkannte ITIL® Practice Manager Zertifizierung vor. Sie vertiefen zentrale Service-Management-Practices wie Relationship Management, Supplier Management, Service Level Management, Continual Improvement und Information Security Management. Gleichzeitig lernen Sie, wie Transformationen strukturiert geplant und gesteuert, Governance-Ansätze wirksam eingesetzt und Verbesserungsinitiativen nachhaltig in der Serviceorganisation verankert werden. Praxisnahe Beispiele zeigen Ihnen, wie Zusammenarbeit, Qualität, Governance und laufende Optimierung ineinandergreifen und zur Weiterentwicklung Ihrer IT-Services beitragen. Nach Abschluss beider Module und erfolgreich bestandenen Prüfungen erlangen Sie die ITIL® Practice Manager Zertifizierung.

Dieses Ausbildungspaket ist einer von drei möglichen Wegen zur ITIL® Practice Manager Zertifizierung.
Folgende Ausbildungspakete stehen ebenfalls zur Verfügung:

- ITIL® (Version 5) Practice Manager – Monitor, Support and Fulfil (MSF) Bundle
- ITIL® (Version 5) Practice Manager – Plan, Implement and Control (PIC) Bundle

Kursmodule

ITIL® (Version 5) Transformation

- **Einführung in ITIL Transformation**
  - Schlüsselkonzepte von ITIL
  - Schlüsselkonzepte der ITIL Transformation

- **Das ITIL Transformation Model**
  - Die vier Ebenen des ITIL Transformation Models
    - Governance, Positionierung, Umsetzung und Lernen
  - Die zwölf Phasen des ITIL Transformation Models
  - Anwendung des ITIL Transformation Models in der Praxis
- **Überblick über Transformationsmuster**
  - Einführung in Transformationsmuster
  - Transformation Pattern Typ 1: Initiierungsmuster
  - Transformation Pattern Typ 2: Governance-Muster
  - Transformation Pattern Typ 3: Umsetzungsmuster
  - End-to-End-Beispiele von Transformationen
- **Messung, Lernen und Synthese**
  - Werkzeuge, Methoden und Techniken
  - Complexity Thinking, Value Stream Mapping und Objectives & Key Results (OKRs)
  - Messung und Evidenz
  - Lernen und Wissenstransfer
- **ITIL, KI und die Kombination mit anderen Frameworks**
  - Transformation im KI-Kontext
  - AI Governance
  - ITIL und DevOps
  - ITIL und PRINCE2
- **Prüfungsvorbereitung**

Mehr Details zum Modul

ITIL® (Version 5) Specialist: Collaborate, Assure and Improve (CAI)

- **Einführung zu den CAI Practices**
- **Relationship Management (RSM)**
  - Zweck und Nutzen des Relationship Managements
  - Beziehungsarten innerhalb von Organisationen
  - Servicebeziehungen zwischen Organisationen
  - Die Service Relationship Journey
  - Relationship-Modelle
  - Rollen und Verantwortlichkeiten im Relationship Management
- **Supplier Management (SM)**
  - Zweck und Nutzen des Supplier Managements
  - Lieferanten und Vertragsmanagement
  - RfX-Prozesse und Ausschreibungsverfahren
  - RFI, RFP, RFQ, RFB und RFD
  - Lieferantenbewertung und Zusammenarbeit
  - Rollen und Verantwortlichkeiten im Supplier Management
- **Service Level Management (SLM)**
  - Zweck und Nutzen des Service Level Managements
  - Servicequalität und Service Levels

- Service Level Agreements (SLAs)
  - Utility, Warranty, Experience und Nachhaltigkeit
  - Integration in Wertströme
  - Rollen und Verantwortlichkeiten im Service Level Management
- **Continual Improvement (CI)**
  - Zweck und Nutzen der kontinuierlichen Verbesserung
  - Verbesserungsinitiativen und Visionen
  - Business as Usual und Veränderungsmanagement
  - Continual Improvement Register (CIR)
  - Integration von Verbesserungen in Wertströme
  - Rollen und Verantwortlichkeiten im Continual Improvement
- **Information Security Management (ISM)**
  - Zweck und Nutzen des Information Security Managements
  - Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit
  - Authentizität und Nichtabstreitbarkeit
  - Bedrohungen, Schwachstellen und Risiken
  - Risikobehandlung und Restrisiken
  - Rollen und Verantwortlichkeiten im Information Security Management
- **Collaborate, Assure and Improve**
  - Incident Resolution Value Stream
  - Request Fulfilment Value Stream
  - Zusammenspiel der Collaborate-, Assure- und Improve-Practices
  - Informationsaustausch zwischen den Practices
  - Erfolgsfaktoren und ITIL Guiding Principles
- **Practice Capability Development**
- **Prüfungsvorbereitung**

Mehr Details zum Modul

Lernziele

- Zentrale CAI Practices gezielt anwenden
- Servicebeziehungen professionell gestalten
- Lieferanten und Service Levels wirksam steuern
- Continual Improvement systematisch verankern
- Informationssicherheit in Services berücksichtigen
- Transformationen strukturiert planen und begleiten
- Governance und Verbesserungsinitiativen verbinden
- Auf die ITIL® Practice Manager Zertifizierung vorbereiten

Voraussetzungen

- Erfolgreich abgeschlossener ITIL® (Version 5) Foundation Level
- Alternativ anerkannte ITIL® 4 Foundation Zertifizierung

Zielgruppe

- IT Service Manager:innen und Service Owner
- IT-Führungskräfte und Team Leads
- Process und Practice Owner
- Continual Improvement- und Quality-Verantwortliche
- IT Operations- und Service-Management-Verantwortliche
- Fach- und Führungskräfte mit Ziel ITIL® Practice Manager

Termine

Datum	Dauer	Ort	Preis
01.04.2027 - 30.04.2027	4 Tage	Wien	€ 3.690,00
01.04.2027 - 30.04.2027	4 Tage	Online	€ 3.690,00
07.10.2027 - 18.11.2027	4 Tage	Graz	€ 3.690,00
07.10.2027 - 18.11.2027	4 Tage	Wien	€ 3.690,00