



### ITIL® 4 Managing Professional (CDS)

#### Listenpreis

1.895,00 € exkl. MwSt

2.255,05 € inkl. MwSt

#### Dauer

3 Tage

#### Gebühr für Prüfungen/Examen

497,00 € exkl. MwSt / 591,43 € inkl. MwSt

#### Prüfungsversicherung

69,00 € exkl. MwSt / 82,11 € inkl. MwSt

#### Leistungen Präsenz

- Schulung im Trainingscenter
- Verpflegung
- Teilnahmebestätigung / Zertifikat

#### Leistungen bei VCL Training

- Technischer Support
- Online Zugang
- Teilnahmebestätigung / Zertifikat

#### Ihre Ansprechpartnerin



**Gabriela Bücherl**  
Geschäftsführung  
Vertrieb

#### Kontakt/Fragen:

[g.buecherl@cbt-training.de](mailto:g.buecherl@cbt-training.de)

Telefon: +49 (0)89-4576918-16

### Inhalte

- Konzepte und Herausforderungen des Service Value Systems
- "Shift Left"
- Planen und managen von Ressourcen
- Informations- und Technologieeinsatz im Service Value System
- Grundlagen zu Wertströme
- 2 exemplarische Wertströme
  - Ein Wertstrom für einen neuen Service
  - Ein Wertstrom für den Support
- Koordination, Priorisierung und Strukturierung von Arbeit
- Wichtige Überlegungen
  - "Buy vs build"
  - Sourcing
  - Service Integration und Management

Um Ihnen das Lernen zu vereinfachen und um den Praxisbezug des Trainings zu maximieren, arbeiten wir im Training mit unterschiedlichen Medien und Lernformaten. Sie erhalten auf die Schulungsbedürfnisse angepasste Literatur, das ITIL Specialist Workbook und auch Fallbeispiele. Ihr Training beinhaltet verschiedene Methoden der Wissensvermittlung. Diese sind z. B. Lehrvorträge, Lehrgespräche, Gruppenarbeiten und Teilnehmerpräsentationen. Ein Augenmerk liegt auch auf Ihrer Prüfungsvorbereitung, in der Sie Musterprüfungen absolvieren und besprechen.

Ein wichtiger Bestandteil unserer Methodik ist die qualifizierte Ausbildung unserer Trainer. Sie lernen nur mit offiziell akkreditierten Experten. Dies gewährleisten wir durch ein strenges, internes Ausbildungsprogramm und das abschließende Audit nach den Vorgaben des official Accreditor.

Alle unsere Trainer sind festangestellte Mitarbeiter der SERVIEW und in der Praxis aktive Berater. Dadurch können wir Ihnen reale Beispiele zeigen und auf Ihre Probleme optimal eingehen. Die Verbindung aus Training und Beratung garantiert Ihnen die bestmögliche Kombination eines ITIL Expertise und Praxisnähe für Ihr "ITIL Specialist-Training".



### Ziele

Mit unserem ITIL Specialist-Training "Create, Deliver and Support" (CDS) erlernen die Teilnehmer alle Inhalte in der notwendigen Breite und Tiefe, um diese auch in der Praxis als Experte anwenden zu können. "Create, Deliver and Support" 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 darin benötigten ITIL-Practices behandelt. Ergänzend werden noch Ansätze zur Koordination, Strukturierung von Arbeiten im Rahmen eines Wertstroms diskutiert.

Die Teilnehmer erarbeiten die Inhalte von CDS. Dabei vertiefen und erweitern sie ihr grundlegendes Wissen aus der Foundation und behandeln die Themen und Practices in der notwendigen Tiefe und Praxisnähe.

Das ITIL Specialist-Training "CDS" von SERVIEW ist offiziell akkreditiert und entspricht den Anforderungen des Official Accreditor von ITIL (AXELOS).

---

### Voraussetzungen

Voraussetzung für diesen Kurs ist die erfolgreich abgeschlossene ITIL 4 Foundation.

---

### Prüfung/Zertifizierung

Prüfungsgebühr

Dauer: 90 Minuten

Fragen: 40 Multiple-Choice-Fragen mit jeweils 4 Antwortmöglichkeiten, von denen nur eine richtig ist

Um die Prüfung zu bestehen, müssen Sie 28 Punkte (70 %) erreichen. Die maximale Punktzahl beträgt 40 (100 %). Es sind keine Hilfsmittel zugelassen.

Prüfungssprache: Deutsch oder Englisch (PEOPLECERT)

Alle Details zur Online-Prüfung finden Sie hier:

Windows: <https://www.peoplecert.org/exams-peoplecert-online-proctoring-windows>

IOS: <https://www.peoplecert.org/exams-peoplecert-online-proctoring-mac>