

# ITIL 4 Strategist: Direct, Plan and Improve (DPI)

mITSM Munich Institute for IT Service Management GmbH



**mITSM**  
Wir verändern durch Wissen.

## Strategische Services planen und verbessern

In dieser zweitägigen Weiterbildung bekommen Sie ein tiefes Verständnis dafür, wie Sie die Services in Ihrer Organisation strategisch planen, umsetzen und kontinuierlich verbessern können. Die Schulung macht den Einfluss und die Auswirkungen von Arbeitsweisen wie Agile und Lean erfahrbar und verdeutlicht Ihnen an praxisnahen Beispielen, wie Sie diese zum Vorteil Ihrer Organisation einsetzen können. Als Praktiker erhalten Sie eine strategische Methode an die Hand, mit der sich kontinuierliche Verbesserungen mit der gebotenen Agilität planen und durchführen lassen.

## ITIL®4 Module und Zertifizierung

Alle ITIL®4 Module können ausschliesslich gemeinsam mit der jeweiligen Zertifizierungsprüfung gebucht werden. Schulungsunterlagen und Prüfung sind auf Deutsch. Voraussetzung für diesen Kurs ist das Zertifikat [ITIL 4 Foundation](#).

**CHF 1'090.00**

[Mehr Informationen und Anmeldung](#)

## Zusätzliche Infos zur Veranstaltung

### Zertifikat/Bestätigung

Zertifikat

### Veranstalter

[mITSM Munich Institute for IT Service Management GmbH](#)

## Beschreibung

### Inhalt der Schulung

- Grundlagen des ITIL 4 Strategist-Konzepts und seiner Bedeutung für das IT-Service-Management
- Einführung in die strategischen Planungsprozesse und -methoden
- Konzepte und Prinzipien für die Definition von Geschäftsanforderungen und -zielen
- Methoden zur Identifizierung von Chancen und Risiken im Zusammenhang mit Geschäftsanforderungen und IT-Services
- Strategien zur Optimierung der Servicequalität und -effizienz
- Methoden zur Messung und Bewertung von Service-Performance und -Wertbeitrag
- Best Practices für die Zusammenarbeit zwischen IT-Abteilungen und anderen Geschäftsbereichen
- Methoden zur Verbesserung der Service-Design- und Service-Transition-Praktiken
- Methoden zur Verbesserung der Service-Operation- und Service-Verbesserungs-Praktiken
- ITIL 4 Best Practices für das Krisen- und Service-Level-Management
- ITIL 4 Best Practices für die kontinuierliche Verbesserung von IT-Services

### Zielgruppe

Unsere ITIL 4 Strategist: Direct, Plan and Improve (DPI) Schulung richtet sich an:

- IT-Führungskräfte
- IT-Manager
- IT-Berater
- IT-Service-Manager
- IT-Prozess-Manager
- jeden, der an der Planung und Umsetzung von IT-Service-Management-Strategien beteiligt ist.

### Nutzen der Schulung

- Verbesserte Planung und Umsetzung von IT-Services
- Effektivere Führung von IT-Teams und Prozessen
- Verbesserte Zusammenarbeit zwischen IT-Abteilungen und anderen Abteilungen im Unternehmen

- verbesserte Zusammenarbeit zwischen IT-Abteilungen und anderen Abteilungen im Unternehmen
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Verbesserte Effizienz und Effektivität von IT-Services
- Verbesserte Compliance mit rechtlichen und regulatorischen Anforderungen
- Steigerung der Mitarbeitermotivation und -zufriedenheit durch bessere Arbeitsprozesse und -praktiken

## Agenda

1. Tag 9.00 bis ca. 16.30 Uhr
2. Tag 9.00 bis ca. 16.30 Uhr (inklusive Prüfungsvorbereitung)

## Kernpunkte der Schulung

### In diesem Modul lernst Sie...

- ... den Umfang dessen zu verstehen, was zu lenken und/oder zu planen ist, und wissen, wie man die wichtigsten Prinzipien und Methoden der Lenkung und Planung in diesem Zusammenhang anwendet
- ... die Rolle von Governance, Risk and Compliance (GRC) kennen und verstehen, wie die Prinzipien und Methoden in das Wertesystem der Dienstleistung integriert werden können
- ... wie sie die wichtigsten Prinzipien und Methoden der kontinuierlichen Verbesserung anwenden können
- ... wie sie die wichtigsten Prinzipien und Methoden der Kommunikation und des organisatorischen Veränderungsmanagements anwenden können, um zu lenken, zu planen und zu verbessern
- ... wie sie die wichtigsten Prinzipien und Methoden der Messung und Berichterstattung in Lenkung, Planung und Verbesserung anwenden können
- ... wie sie Wertströme und Praktiken lenken, planen und verbessern können
- Practices, Prozesse, Methoden und Werkzeuge kennen, die zum Lenken, Planen und Verbessern relevant sind:
  - Continual Improvement
  - Organizational Change Management

Unsere ITIL 4 Schulungen richten sich nach den offiziellen Lehrplänen von PeopleCert.

**Mehr Informationen und Anmeldung**