

# ZUR VORBEREITUNG AUF IHR SEMINAR

## ITIL® SERVICE DESIGN

Heute erhalten Sie von uns Ihr persönliches Exemplar des ITIL Service Design Handbuchs (Original-Literatur).

Um Ihnen die Teilnahme am Training und der Prüfung zu erleichtern, empfehlen wir Ihnen die folgende Vorbereitung:

- **Bitte machen Sie sich zunächst mit der Struktur des ITIL Service Design Handbuchs vertraut.** Verwenden Sie die Pagemarker, um einzelne Inhalte schnell zu finden. Orientieren Sie sich am Inhaltsverzeichnis und markieren Sie die einzelnen Kapitel und Prozesse sowie die Rollen (Beispiel auf der Rückseite).
- **Bitte lesen Sie die folgenden Abschnitte im Buch aufmerksam durch** und notieren Sie Fragen, die sich während Ihrer Vorbereitung ergeben und bringen Sie diese zum Training mit.

<b>Einführung ITIL Service Design</b>	Seite 4 - 5 (1.1.1 - 1.1.4)
	Seite 41 - 44 (3.1.3 - 3.1.4)
	Seite 49 - 50 (3.2)
<b>Service Design - Prinzipien</b>	Seite 40 - 41 (3.1.1)
	Seite 44 - 47 (3.1.5)
	Seite 57 - 80 (3.7.1 - 3.7.5)
<b>Design Coordination</b>	Seite 95 - 97 (4.1.1 - 4.1.3)
<b>Service Catalogue Management</b>	Seite 108 - 110 (4.2.1 - 4.2.3)
<b>Service Level Management</b>	Seite 119 - 120 (4.3.1 - 4.3.3)
<b>Availability Management</b>	Seite 142 - 144 (4.4.1 - 4.4.3)
<b>Capacity Management</b>	Seite 180 - 182 (4.5.1 - 4.5.3)
<b>IT Service Continuity Management</b>	Seite 205 - 207 (4.6.1 - 4.6.3)
<b>Information Security Management</b>	Seite 226 - 227 (4.7.1 - 4.7.3)
<b>Supplier Management</b>	Seite 238 - 240 (4.8.1 - 4.8.3)
<b>Aktivitäten im Service Design mit Technologiebezug</b>	Seite 263 - 288 (5.1 - 5.3)
<b>Service Design – organisatorische Aspekte</b>	Seite 73 - 76 (3.7.4.1 - 3.7.4.2)
	Seite 291 - 295 (6.2)
	Seite 311 - 312 (6.4)
<b>Technologische Überlegungen</b>	Seite 317 - 323 (7.1 - 7.2)

**Service Design – Implementierung**

Seite 327 - 335 (8.1 - 8.5)

**Herausforderungen, Risiken und kritische Erfolgsfaktoren**

Seite 339 - 342 (9.1 - 9.3)

**Haben Sie Fragen?**

Bitte kontaktieren Sie unser Education Team, +49 69/500 65 126, [education@maxpert.de](mailto:education@maxpert.de)

**Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!**  
Ihr Maxpert Team

## Empfehlung zur Strukturierung Ihres ITIL Service Design Handbuchs

	<i>Einf.</i>
	<i>SMP</i>
	<i>Prinz.</i>
	<i>Proz.</i>
	<i>De C</i>
	<i>SEM</i>
	<i>SLM</i>
	<i>Av M</i>
	<i>Ca M</i>
	<i>ITSEM</i>
	<i>JSM</i>
	<i>Su M</i>
	<i>Akt.Tec.</i>
	<i>Org.</i>
	<b><i>Rollen</i></b>
	<i>Techn.</i>
	<i>Imp.</i>
<i>HRE</i>	