

ZUR VORBEREITUNG AUF IHR SEMINAR

ITIL® SERVICE OPERATION

Heute erhalten Sie von uns Ihr persönliches Exemplar des ITIL Service Operation 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 Operation 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.

Einführung ITIL Service Operation	Seite	3 - 5	(1.1.1 - 1.1.4)
Service Operation – Prinzipien	Seite	43 - 61	(3.2 - 3.8)
Event Management	Seite	66 - 68	(4.1.1 - 4.1.3)
Incident Management	Seite	83 - 84	(4.2.1 - 4.2.3)
Request Fulfilment	Seite	100 - 101	(4.3.1 - 4.3.3)
Problem Management	Seite	112 - 113	(4.4.1 - 4.4.3)
Access Management	Seite	127 - 128	(4.5.1 - 4.5.3)
Service Operation – allgemeine Aktivitäten	Seite	141 - 174	(5.1 - 5.13)
Service Operation – organisatorische Aspekte	Seite	181 - 221	(6.3 - 6.6)
	Seite	238 - 247	(6.10)
Technologische Überlegungen	Seite	251 - 258	(7.1 - 7.7)
Service Operation – Implementierung	Seite	261 - 265	(8.1 - 8.5)
Herausforderungen, Risiken und kritische Erfolgsfaktoren	Seite	269 - 275	(9.1 - 9.3)

Haben Sie Fragen?

Bitte kontaktieren Sie unser Education Team, +49 69/500 65 126, education@maxpert.de

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!
Ihr Maxpert Team

Empfehlung zur Strukturierung Ihres ITIL Service Operation Handbuchs

The image shows the cover of the ITIL Service Operation 2011 edition handbook. The cover features the ITIL logo, the AXELOS logo with the text 'GLOBAL BEST PRACTICE', and a large, stylized flower graphic. A teal banner across the middle contains the text 'ITIL® Service Operation'. At the bottom left, a dark teal banner says '2011 edition'. At the bottom right, there is a circular seal that reads 'BEST MANAGEMENT PRACTICE PRODUCT' around the perimeter and 'ITIL® OFFICIAL PUBLISHER' in the center.

<i>Einf.</i>
<i>SMP</i>
<i>Prinz.</i>
<i>Proz.</i>
<i>Ev M</i>
<i>In M</i>
<i>Re F</i>
<i>Pr M</i>
<i>Ac M</i>
<i>Akt.Tec.</i>
<i>Org.</i>
<i>Funkt.</i>
<i>SD</i>
<i>TM</i>
<i>OM</i>
<i>AM</i>
<i>Rollen</i>
<i>Techn.</i>
<i>Imp.</i>
<i>HRE</i>