

ZUR VORBEREITUNG AUF IHR SEMINAR ITIL® OPERATIONAL SUPPORT & ANALYSIS

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	Seite 15 - 22 (2.1)
	Seite 32 - 36 (2.4)
	Seite 39 - 43 (3.1)
Event Management	Seite 66 - 68 (4.1.1 - 4.1.3)
	Seite 72 - 80 (4.1.5)
Incident Management	Seite 83 - 84 (4.2.1 - 4.2.3)
	Seite 87 - 95 (4.2.5)
Request Fulfilment	Seite 100 - 101 (4.3.1 - 4.3.3)
	Seite 103 - 109 (4.3.5)
Problem Management	Seite 112 - 113 (4.4.1 - 4.4.3)
	Seite 117 - 122 (4.4.5)
Access Management	Seite 127 - 128 (4.5.1 - 4.5.3)
	Seite 129 - 132 (4.5.5)
Service Desk	Seite 181 - 196 (6.3)
Gemeinsame OSA-Funktionen	Seite 196 - 199 (6.4.1 - 6.4.3)
	Seite 202 - 204 (6.5.1 - 6.5.2)
	Seite 204 - 205 (6.5.4)
	Seite 206 - 207 (6.6.1 - 6.6.2)
	Seite 212 - 214 (6.6.5)
Technologische Überlegungen & Implementierung	Seite 251 - 254 (7.1 - 7.2)
	Seite 261 - 262 (8.1 - 8.3)
	Seite 263 - 265 (8.5)
	Seite 269 - 275 (9)

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 (GLOBAL BEST PRACTICE), and a large, stylized flower graphic. A teal banner across the middle reads "ITIL® Service Operation". At the bottom left, it says "2011 edition". At the bottom right, there is a circular seal that says "BEST MANAGEMENT PRACTICE PRODUCT" and "ITIL® OFFICIAL PUBLISHER". To the right of the cover is a vertical table of contents with colored boxes for each section.

Einf.
SMP
Prinz.
Proz.
Ev M
Jn M
Re F
Pr M
Ae M
Akt.Tec.
Org.
Funkt.
SD
TM
OM
AM
Rollen
Techn.
Imp.
HRE