

ZUR VORBEREITUNG AUF IHR SEMINAR ITIL® SERVICE OFFERINGS & AGREEMENTS

Heute erhalten Sie von uns Ihr persönliches Exemplar des ITIL Service Strategy- & ITIL Service Design-Handbuchs.

Um Ihnen die Teilnahme am Training und den Prüfungen zu erleichtern, empfehlen wir Ihnen die folgende Vorbereitung:

- **Bitte machen Sie sich zunächst mit der Struktur der ITIL Handbücher 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 (Beispiele anbei).
- **Bitte lesen Sie die genannten Abschnitte im jeweiligen Buch aufmerksam durch** und notieren Sie Fragen, die sich während Ihrer Vorbereitung ergeben und bringen Sie diese zum Training mit.

Einführung

- | | |
|--------------------|-----------------------|
| ➤ Service Strategy | Seite 15 - 23 (2.1) |
| | Seite 32 - 37 (2.4) |
| | Seite 66 - 74 (3.2.3) |
| ➤ Service Design | Seite 43 - 44 (3.1.4) |

Service Portfolio Management

- | | |
|--------------------|---------------------------------|
| ➤ Service Strategy | Seite 201 - 202 (4.2.1 - 4.2.3) |
| | Seite 213 - 232 (4.2.5) |

Service Catalogue Management

- | | |
|------------------|---------------------------------|
| ➤ Service Design | Seite 59 - 62 (3.7.2.1) |
| | Seite 82 - 83 (3.10) |
| | Seite 108 - 110 (4.2.1 - 4.2.3) |
| | Seite 115 - 116 (4.2.5) |
| | Seite 381 - 383 (Anhang G) |

Service Level Management

- | | |
|------------------|---------------------------------|
| ➤ Service Design | Seite 119 - 120 (4.3.1 - 4.3.3) |
| | Seite 122 - 135 (4.3.5) |
| | Seite 123 (Abb. 4.6) |
| | Seite 124 (Abb. 4.7) |
| | Seite 373 - 380 (Anhang F) |

Financial Management for IT Services

- | | |
|--------------------|---------------------------------|
| ➤ Service Strategy | Seite 238 - 241 (4.3.1 - 4.3.3) |
|--------------------|---------------------------------|

Demand Management

- Service Strategy Seite 291 - 292 (4.4.1 - 4.4.3)

Supplier Management

- Service Design Seite 238 - 240 (4.8.1 - 4.8.3)

Business Relationship Management

- Service Strategy Seite 303 - 307 (4.5.1 - 4.5.3)

SOA – Rollen & Verantwortlichkeiten

- Service Strategy Seite 390 - 393 (6.8.7 - 6.8.10)
- Service Design Seite 229 - 301 (6.3.6 - 6.3.7)
- Seite 307 - 308 (6.3.12)

Überlegungen zu Technologie & Implementierung

- Service Design Seite 317 - 323 (7.1 - 7.2)
- Seite 327 - 328 (8.1 - 8.3)
- Seite 339 - 340 (9.1)

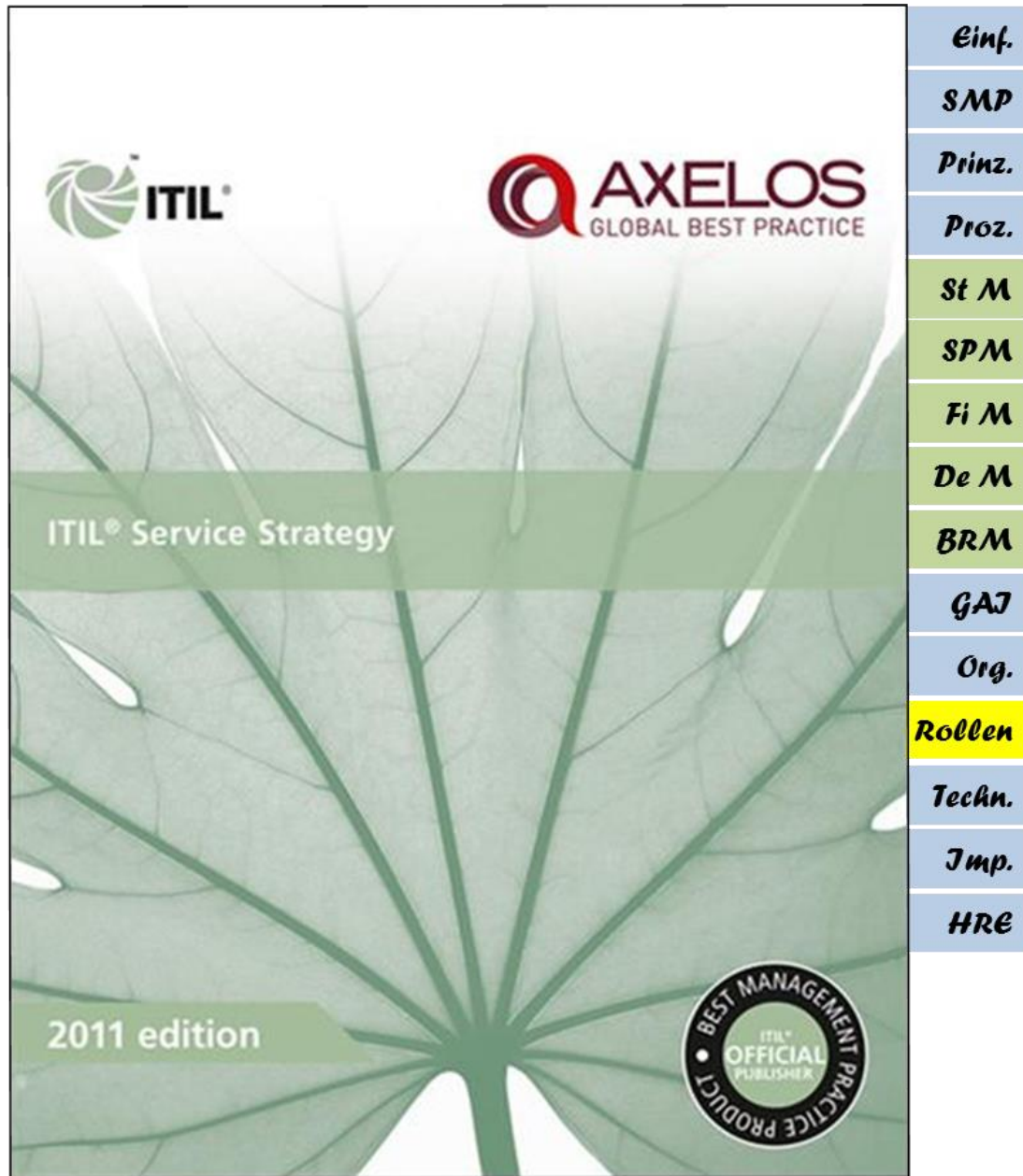
Haben Sie Fragen?

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 Strategy Handbuchs



Empfehlung zur Strukturierung Ihres ITIL Service Design Handbuchs

The image shows the cover of the ITIL Service Design 2011 edition handbook. The cover features the ITIL logo, the AXELOS GLOBAL BEST PRACTICE logo, and the text 'ITIL® Service Design' and '2011 edition'. A circular seal at the bottom right reads 'BEST MANAGEMENT PRACTICE PRODUCT' and 'ITIL® OFFICIAL PUBLISHER'. To the right of the cover is a vertical table of contents with 16 items, each in a colored box: Einf. (blue), SMP (blue), Prinz. (blue), Proz. (blue), De C (green), SEM (green), SLM (green), Av M (green), Ca M (green), JTSEM (green), JSM (green), Su M (green), Aht.Tec. (blue), Org. (blue), Rollen (yellow), Techn. (blue), Imp. (blue), and HRE (blue).

Einf.
SMP
Prinz.
Proz.
De C
SEM
SLM
Av M
Ca M
JTSEM
JSM
Su M
Aht.Tec.
Org.
Rollen
Techn.
Imp.
HRE