

# ZUR VORBEREITUNG AUF IHR SEMINAR ITIL® MANAGING ACROSS THE LIFECYCLE

## Leseempfehlung für die ITIL Lifecycle Suite Bücher Service Strategy (SS), Service Design (SD), Service Transition (ST), Service Operation (SO) und Continual Service Improvement (CSI)

Zur effektiven Vorbereitung auf Ihr Seminar empfehlen wir Ihnen, die folgenden Abschnitte der ITIL Original-Literatur vor Trainingsbeginn aufmerksam durchzulesen.

Haben Sie bei uns alle ITIL Lifecycle Module absolviert, liegen Ihnen alle fünf Bücher der ITIL Suite vor. Sollte Ihnen eins oder mehrere der Bücher fehlen, setzen Sie sich bitte mit unserem Education Team in Verbindung.

Weiterhin **bitten wir Sie, sämtliche Bücher zum Trainingstermin mitzubringen**, da speziell in der Abschlusszertifizierung (MALC) noch einmal auf alle Lifecycle-Module eingegangen wird.

### Grundkonzepte

- Servicewert über die verschiedenen Lifecycle-Phasen:
  - Service Strategy: Seite 5 (1.1.4) | Seite 66 - 74 (3.2.3)
  - Service Transition: Seite 199 (4.6.3)
  - Service Operation: Seite 39 - 40 (3 - 3.1.1) | Seite 152 (5.1.2.12)
  
- Weitere Grundkonzepte:
  - Service Strategy: Seite 65 - 66 (3.2.2.4) | Seite 363 - 364 (5.6.5)
  - Service Design: Seite 103 (4.1.5.4) | Seite 73 - 75 (3.7.4.1 - 3.7.4.2)
  - Service Design: Seite 25 - 27 (2.2.3) | Seite 28 - 29 (2.2.5)
  - Service Transition: Seite 208 - 211 (4.7.4) | Seite 211 - 215 (4.7.5.1 - 4.7.5.2)
  - Service Operation: Seite 262 (8.3) | Seite 152 (5.1.2.12)
  - CSI: Seite 138 - 143 (5.8.11- 5.8.12)

### Kommunikation und Stakeholdermanagement

- Service Strategy: Seite 323 - 327 (4.5.5.5) | Seite 391 - 392 (6.8.8)  
Seite 19 - 20 (2.1.5)
- Service Transition: Seite 247 - 251 (5.3)
  
- Der Wert von guter Kommunikation im Lifecycle:
  - Service Strategy: Seite 141 - 116 (3.4.7) | Seite 419 - 420 (8.3.1.1)
  - Service Design: Seite 102 - 103 (4.1.5.3) | Seite 111 (4.2.4.2)
  - Service Transition: Seite 227 - 232 (5.1)
  - Service Operation: Seite 56 - 59 (3.6)
  - CSI: Seite 185 - 188 (8.5)

## Services Lifecycle übergreifend managen

- Service Strategy: Seite 420 (8.3.1.2) | Seite 310 - 313 (4.5.4.4)  
Seite 164 - 167 (4.1.5.1 – 4.1.5.4)
- Service Design: Seite 95 - 96 (4.1.1) | Seite 50 – 55 (3.3 - 3.5)  
Seite 131 - 132 (4.3.5.6 - 4.3.5.7)
- Service Transition: Seite 273 - 274 (6.7.1 - 6.7.2) | Seite 149 - 157 (4.4.5.2)
- Service Operation: Seite 52 - 54 (3.4) | Seite 192 (6.3.5.1)
- CSI: Seite 41 - 42 (3.6)

## Governance und Organisation

- Governance:
  - Service Strategy: Seite 146 - 147 (3.7.5) | Seite 340 - 341 (5.2)
  - Service Design: Seite 47 - 48 (3.1.6)
  - Service Transition: Seite 88 - 89 (4.2.5.5) | Seite 91 - 94 (4.2.5.10)  
Seite 32 (2.3.1)
- Serviceprovider (SP)-Typen und Servicestrategien:
  - Service Strategy: Seite 96 - 104 (3.3) | Seite 415 - 416 (8.1)
  - Service Design: Seite 84 - 86 (3.11.2)

## Messen

- Businessvalue messen und demonstrieren
  - Service Design: Seite 43 - 44 (3.1.4)
- Überwachungs- und Steuerungssysteme
  - Service Operation: Seite 141 - 142 (5.1 - 5.1.1.3) | Seite 142 - 152 (5.1.2)
- Event Management – Tools für verbesserte Transparenz
  - Service Operation: Seite 253 - 254 (7.2)
  - CSI: Seite 169 (7.1.3)
- Entwickeln und Nutzen von Metriken
  - CSI: Seite 43 - 47 (3.9) | Seite 104 (5.5)  
Seite 105 (5.5.1 - 5.5.1.2) | Seite 111 - 112 (5.5.5)
- Design und Entwicklung von Messframeworks und –methoden
  - CSI: Seite 99 - 100 (5.4.1) | Seite 102 - 103 (5.4.4)

## Implementieren und Verbessern der Servicemanagement-Fähigkeiten

- Service Management implementieren:
  - Service Strategy: Seite 416 - 419 (8.2)
  - CSI: Seite 39 - 40 (3.1) | Seite 41 (3.5)
  
- Bewerten des Service Management
  - a.) Bewerten der aktuellen Servicebereitstellung:
    - Service Strategy: Seite 164 - 166 (4.1.5.1 - 4.1.5.3)
    - CSI: Seite 120 - 122 (5.5.9) | Seite 90 (5.2.5)  
 Seite 95 - 95 (5.3.10.1) | Seite 201 - 202 (A.6)  
 Seite 205 - 206 (A.15) | Seite 201 (A. 5)  
 Seite 205 (A.13) | Seite 96 (Tabelle 5.3)
  
  - b.) Bewerten des aktuellen und festlegen des zukünftigen Reifegrads, der Qualität und Bereitstellungskosten
    - Service Strategy: Seite 187 (4.1.5.14) | Seite 212 (4.2.4.12)
    - CSI: Seite 84 - 90 (5.2) | Seite 89 (Abb 5.2)
  
  - c.) Benchmarking zum Identifizieren von Verbesserungsbedarf
    - CSI: Seite 90 - 97 (5.3)
  
- Servicemanagement verbessern
  - CSI: Seite 41 (3.4) | Seite 39 (Abb. 3.1)  
 Seite 42 - 43 (3.8) | Seite 56 - 73 (4.1.5)
  
- Die wichtigsten Überlegungen bei der Implementierung und Verbesserung von Servicemanagement-Praktiken und den Services selbst
  - Service Strategy: Seite 125 - 139 (3.6 – 3.6.2) | Seite 202 (4.2.3)  
 Seite 364 - 367 (5.6.6)
  - CSI: Seite 122 - 127 (5.6)

### 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**