

ZUR VORBEREITUNG AUF IHR SEMINAR

ITIL® EXPERT ALL-IN-1

Heute erhalten Sie von uns Ihr persönliches Exemplar der ITIL 2011 Lifecycle Suite (ITIL Service Strategy, ITIL Service Design, ITIL Service Transition, ITIL Service Operation, ITIL Continual Service Improvement).

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 auf der Rückseite).
- **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.

ITIL Service Strategy

Einführung ITIL Service Strategy	Seite	3 - 10	(1.1 – 1.4)
Service Strategy – Prinzipien	Seite	42 - 43	(3.1.1.3)
	Seite	46 - 49	(3.1.2)
	Seite	57 - 74	(3.2.2 - 3.2.3)
	Seite	85 - 96	(3.2.5)
	Seite	104 - 121	(3.4)
	Seite	125 - 127	(3.6)
Strategy Management for IT Services	Seite	157 - 162	(4.1.1 - 4.1.3)
Service Portfolio Management	Seite	201 - 202	(4.2.1 - 4.2.3)
Financial Management for IT Services	Seite	238 - 241	(4.3.1 - 4.3.3)
Demand Management	Seite	291 - 292	(4.4.1 - 4.4.3)
Business Relationship Management	Seite	303 - 306	(4.5.1 - 4.5.3)
Service Strategy – Governance, Architektur und ITSM-Implementierungsstrategien	Seite	335 - 336	(5.1 - 5.1.1.1)
	Seite	338 - 338	(5.1.5)
	Seite	340 - 340	(5.1.7)
Service Strategy – organisatorische Aspekte	Seite	372 - 378	(6.1)
	Seite	379 - 380	(6.3 – 6.4)
Technologische Überlegungen	Seite	402 - 410	(7.1 – 7.2)

Service Strategy – Implementierung

Seite 415 - 416 (8.1)

Herausforderungen, Risiken und kritische Erfolgsfaktoren

Seite 425 - 430 (9.1 – 9.3)

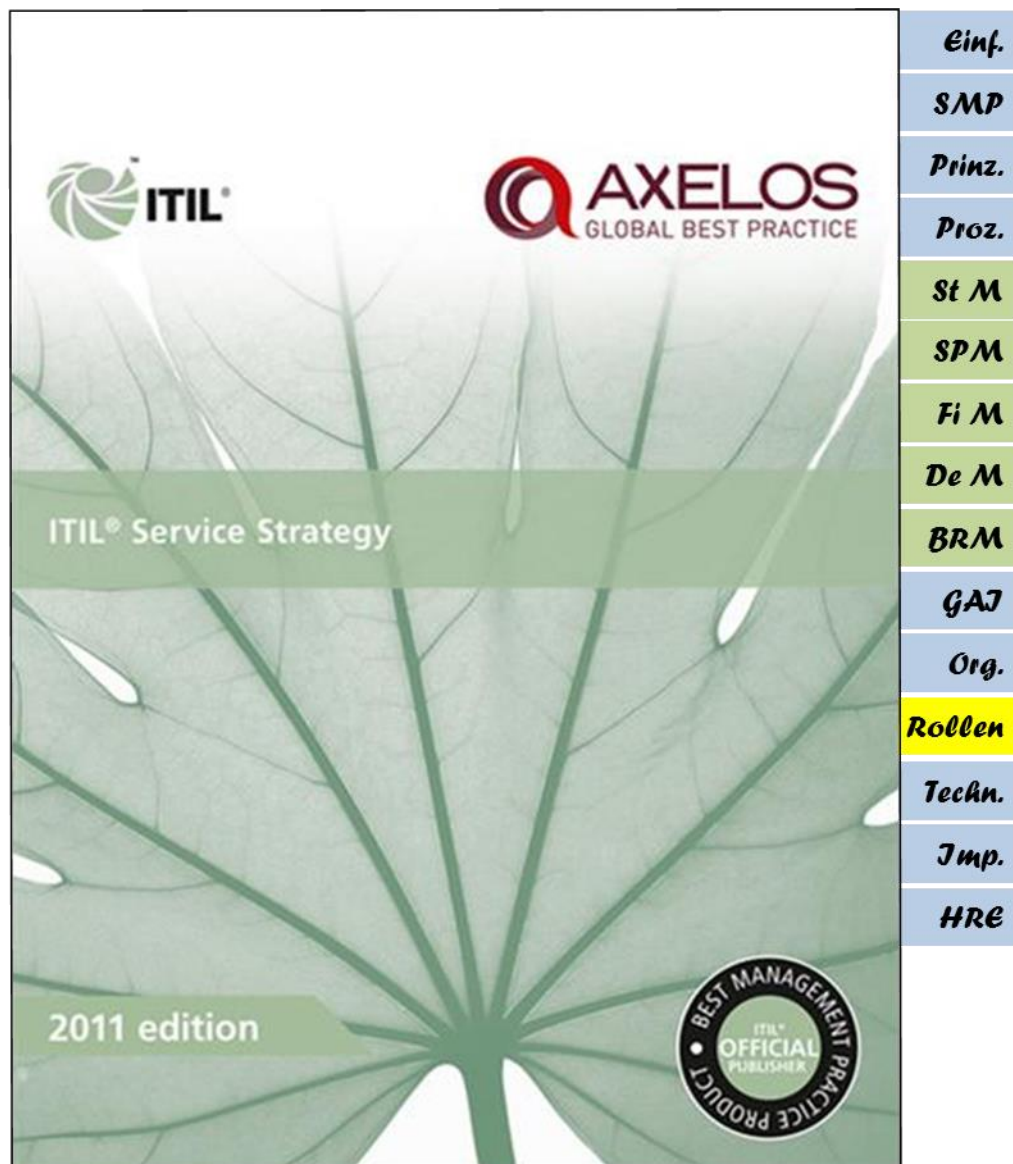
Haben Sie Fragen?

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 Strategy Handbuchs



ITIL Service Design:

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

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!
Ihr Maxpert Team

Empfehlung zur Strukturierung Ihres ITIL Service Design Handbuchs

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

ITIL Service Transition:

Einführung ITIL Service Transition	Seite 4 - 9 (1.1.1 - 1.1.2)
	Seite 11 - 13 (1.1.4)
Service Transition – Prinzipien	Seite 41 - 51 (3.1 - 3.1.14)
Transition Planning and Support	Seite 57 - 58 (4.1.1 - 4.1.3)
Change Management	Seite 69 - 71 (4.2.1 - 4.2.3)
Service Asset and Configuration Management	Seite 102 - 103 (4.3.1- 4.3.3)
Release and Deployment Management	Seite 130 - 131 (4.4.1 - 4.4.3)
Service Validation and Testing	Seite 172 - 173 (4.5.1 - 4.5.3)
Change Evaluation	Seite 199 - 199 (4.6.1 - 4.6.3)
Knowledge Management	Seite 207 - 208 (4.7.1 - 4.7.3)
Management von Menschen im Rahmen der Service Transition	Seite 227 - 251 (5.1 - 5.3)
Service Transition – organisatorische Aspekte	Seite 255 - 258 (6.1 - 6.3)
	Seite 273 - 274 (6.7)
Technologische Überlegungen	Seite 277 - 281 (7.1 - 7.3)
Service Transition – Implementierung	Seite 285 - 291 (8.1 - 8.3)
Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken	Seite 295 - 300 (9.1 -9.4)

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 Transition Handbuchs

<i>Einf.</i>
<i>SMP</i>
<i>Prinz.</i>
<i>Proz.</i>
<i>TPS</i>
<i>Ch M</i>
<i>SAEM</i>
<i>RDM</i>
<i>SvT</i>
<i>Ch E</i>
<i>Ku M</i>
<i>Akt.Tec.</i>
<i>Org.</i>
<i>Rollen</i>
<i>Techn.</i>
<i>Jmp.</i>
<i>HRE</i>

ITIL Service Operation:

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 book. The cover features the ITIL logo on the left and the AXELOS logo with the text 'GLOBAL BEST PRACTICE' on the right. The title 'ITIL® Service Operation' is prominently displayed in a teal banner across the middle. Below the title, it says '2011 edition'. In the bottom right corner, there is a circular seal that reads 'BEST MANAGEMENT PRACTICE PRODUCT' and 'ITIL® OFFICIAL PUBLISHER'. To the right of the book cover is a vertical table of contents with various sections highlighted in different colors.

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

ITIL Continual Service Improvement:

Einführung in ITIL CSI	Seite	4 - 6	(1.1.1 - 1.1.4)
Continual Service Improvement – Prinzipien	Seite	39 - 49	(3.1 - 3.11)
Der Seven-Step Improvement Process	Seite	53 - 54	(4.1.1 - 4.1.3)
	Seite	74 - 79	(4.1.7 - 4.1.10)
Continual Service Improvement - Methoden und Techniken	Seite	84 - 90	(5.2. - 5.2.5)
	Seite	90 - 128	(5.3 - 5.7)
	Seite	128 - 138	(5.8.1 - 5.8.9)
	Seite	138 - 140	(5.8.11)
Technologische Überlegungen	Seite	166 - 169	(7.1.1 – 7.1.4)
	Seite	170 - 170	(7.1.7)
	Seite	171 - 171	(7.1.9)
	Seite	171 - 172	(7.1.13 - 7.1.15)
Continual Service Improvement – Implementierung	Seite	177 - 188	(8.1 - 8.5)
Herausforderungen, Risiken und kritische Erfolgsfaktoren	Seite	191 - 192	(9.1 - 9.3)
	Seite	79 - 80	(4.1.12 – 4.1.13)

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 CSI Handbuchs

<i>Einf.</i>
<i>SMP</i>
<i>Prinz.</i>
<i>Proz.</i>
<i>SSJ</i>
<i>M & T</i>
<i>Org.</i>
<i>Rollen</i>
<i>Techn.</i>
<i>Imp.</i>
<i>HRE</i>

ITIL Managing Across the Lifecycle: -Abschlusszertifizierung-

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)
- Service Strategy: 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)
- Service Strategy: 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)
- Service Design: 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

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Ihr Maxpert Team