

# ZUR VORBEREITUNG AUF IHR SEMINAR

## ITIL® EXPERT ALL-IN-2 (SS, SD, ST)

Heute erhalten Sie von uns Ihre persönliches Exemplar des ITIL Service Strategy-, ITIL Service Design- und ITIL Service Transition 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 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

<b>Einführung ITIL Service Strategy</b>	Seite	3 - 10	(1.1 – 1.4)
<b>Service Strategy – Prinzipien</b>	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)
<b>Strategy Management for IT Services</b>	Seite	157 - 162	(4.1.1 - 4.1.3)
<b>Service Portfolio Management</b>	Seite	201 - 202	(4.2.1 - 4.2.3)
<b>Financial Management for IT Services</b>	Seite	238 - 241	(4.3.1 - 4.3.3)
<b>Demand Management</b>	Seite	291 - 292	(4.4.1 - 4.4.3)
<b>Business Relationship Management</b>	Seite	303 - 306	(4.5.1 - 4.5.3)
<b>Service Strategy – Governance, Architektur und ITSM-Implementierungsstrategien</b>	Seite	335 - 336	(5.1 - 5.1.1.1)
	Seite	338 - 338	(5.1.5)
	Seite	340 - 340	(5.1.7)
<b>Service Strategy – organisatorische Aspekte</b>	Seite	372 - 378	(6.1)
	Seite	379 - 380	(6.3 – 6.4)
<b>Technologische Überlegungen</b>	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)

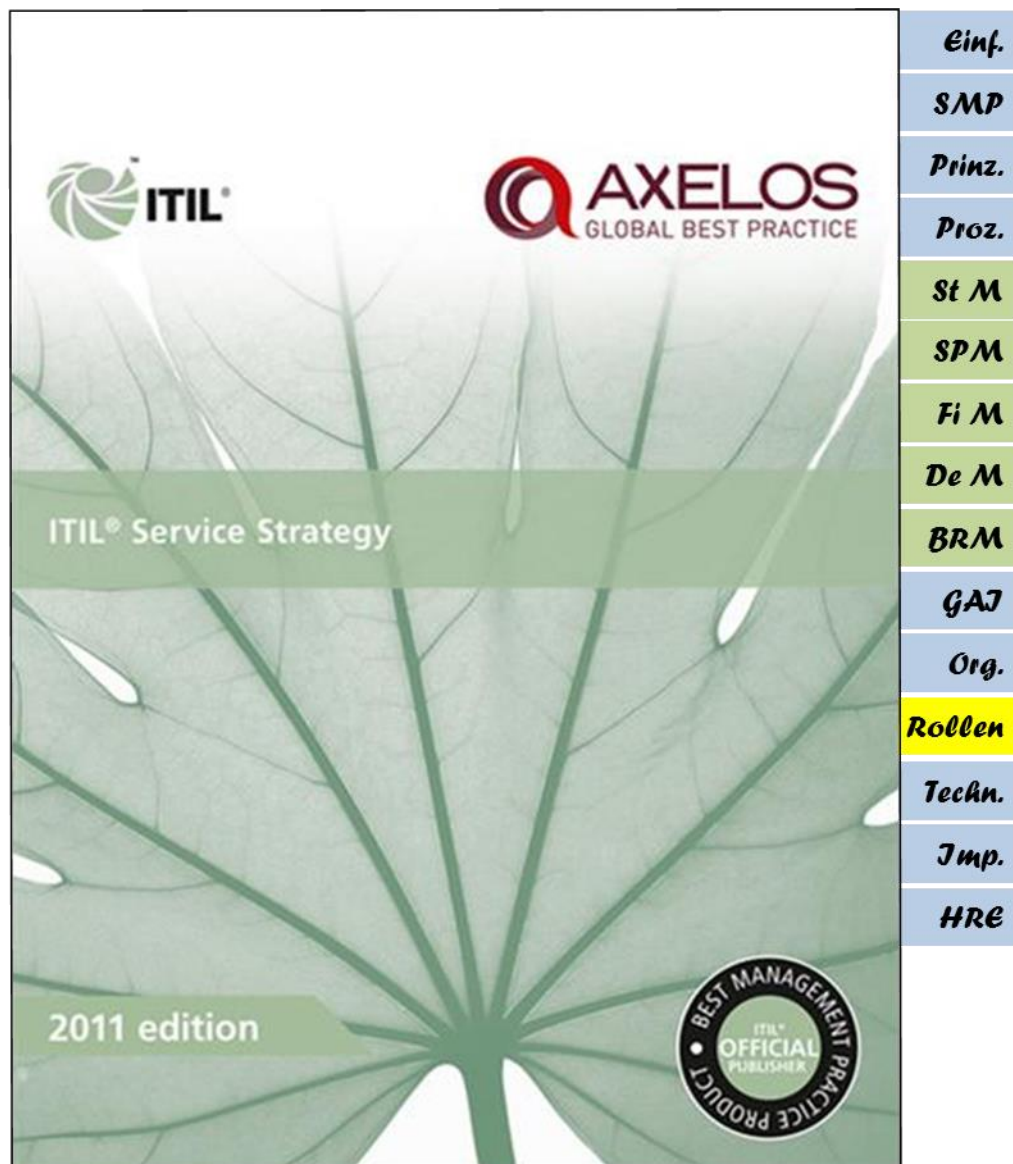
**Haben Sie Fragen?**

Bitte kontaktieren Sie unser Education Team, +49 69/500 65 126, [education@maxpert.de](mailto:education@maxpert.de)

**Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!**

**Ihr Maxpert Team**

## Empfehlung zur Strukturierung Ihres ITIL Service Strategy Handbuchs



## ITIL Service Design:

<b>Einführung ITIL Service Design</b>	Seite 4 - 5 (1.1.1 - 1.1.4)
	Seite 41 - 44 (3.1.3 - 3.1.4)
	Seite 49 - 50 (3.2)
<b>Service Design - Prinzipien</b>	Seite 40 - 41 (3.1.1)
	Seite 44 - 47 (3.1.5)
	Seite 57 - 80 (3.7.1 - 3.7.5)
<b>Design Coordination</b>	Seite 95 - 97 (4.1.1 - 4.1.3)
<b>Service Catalogue Management</b>	Seite 108 - 110 (4.2.1 - 4.2.3)
<b>Service Level Management</b>	Seite 119 - 120 (4.3.1 - 4.3.3)
<b>Availability Management</b>	Seite 142 - 144 (4.4.1 - 4.4.3)
<b>Capacity Management</b>	Seite 180 - 182 (4.5.1 - 4.5.3)
<b>IT Service Continuity Management</b>	Seite 205 - 207 (4.6.1 - 4.6.3)
<b>Information Security Management</b>	Seite 226 - 227 (4.7.1 - 4.7.3)
<b>Supplier Management</b>	Seite 238 - 240 (4.8.1 - 4.8.3)
<b>Aktivitäten im Service Design mit Technologiebezug</b>	Seite 263 - 288 (5.1 - 5.3)
<b>Service Design – organisatorische Aspekte</b>	Seite 73 - 76 (3.7.4.1 - 3.7.4.2)
	Seite 291 - 295 (6.2)
	Seite 311 - 312 (6.4)
<b>Technologische Überlegungen</b>	Seite 317 - 323 (7.1 - 7.2)
<b>Service Design – Implementierung</b>	Seite 327 - 335 (8.1 - 8.5)
<b>Herausforderungen, Risiken und kritische Erfolgsfaktoren</b>	Seite 339 - 342 (9.1 - 9.3)

### 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**

Empfehlung zur Strukturierung Ihres ITIL Service Design Handbuchs



## ITIL Service Transition:

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

### 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**

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>
<b><i>Rollen</i></b>
<i>Techn.</i>
<i>Imp.</i>
<i>HRE</i>