

ZUR VORBEREITUNG AUF IHR SEMINAR ITIL® EXPERT ALL-IN-2 (SO, CSI, MALC)

Heute erhalten Sie von uns Ihr persönliches Exemplar des ITIL Service Operation- & ITIL Continual Service Improvement- 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 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

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

Einf.
SMP
Prinz.
Proz.
SSJ
M & T
Org.
Rollen
Techn.
Imp.
HRE

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)
 - 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

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Ihr Maxpert Team