

ZUR VORBEREITUNG AUF IHR SEMINAR

ITIL® EXPERT ALL-IN-3 (ST, SO)

Heute erhalten Sie von uns Ihr persönliches Exemplar des ITIL Service Transition- & ITIL Service Operation-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 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, the AXELOS logo with the text 'GLOBAL BEST PRACTICE', and a large, stylized flower graphic. A teal banner across the middle contains the text 'ITIL® Service Operation'. At the bottom left, a dark teal banner says '2011 edition'. At the bottom right, 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 colored boxes for each section.

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