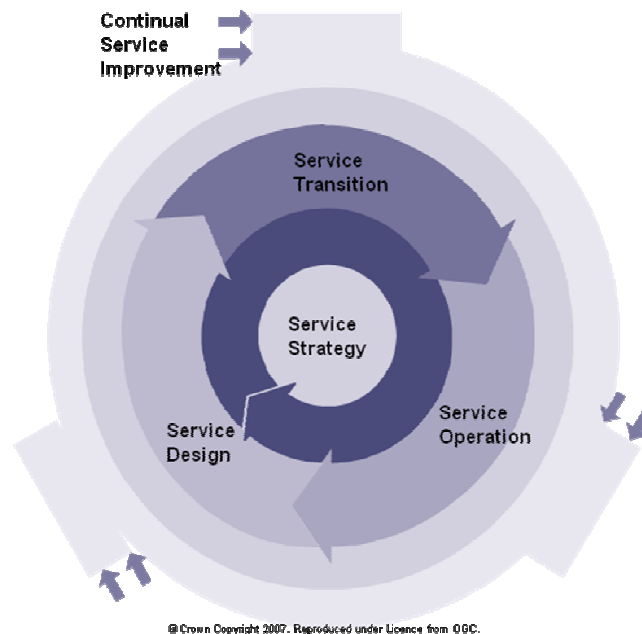


ITIL® Intermediate Lifecycle Training

>> Service Design <<

Dieses Training richtet sich an alle Personen die am Design, an der Bereitstellung und am Support von IT Services beteiligt sind.

Nach einer angemessenen Einführung über die Ziele, den Zweck und den Umfang der Service Design Phase, sowie über Inhalt und Anwendung von Service Design Packages, werden die Service Design-Grundlagen ausführlich erläutert. Im weiteren Verlauf der Schulung werden alle Prozesse der Service Design Phase ausführlich vorgestellt und diskutiert. Technische und organisatorische Aktivitäten wie Requirements Engineering und Rollenanalyse mit der RACI Matrix, technologische Tool Erwägungen, sowie Hinweise zur Implementierung und Verbesserung runden das Training ab.



Folgende Prozesse zählen zu dieser Phase

- Service Catalogue Management (v3)
- Service Level Management (v2)
- Capacity Management (v2)
- Availability Management (v2)
- IT Service Continuity Management (v2)
- Information Security Management (v3)
- Supplier Management (v3)

Ziel

Ziel der Ausbildung ist es, zukünftig die ITIL® v3 Prozesse entwickeln, implementieren, steuern und optimieren zu können, sowie theoretisch gut auf die optionale Prüfung vorbereitet zu sein.

Zielgruppe

Diese Training richtet sich an IT Manager, Entwickler, IT Architekten, IT Berater und Auditoren, Security und Continuity Manager sowie praktische Anwender auf allen Design Ebenen.

ITIL® und IT Infrastructure Library® sind eingetragene Warenzeichen des Office of Government Commerce in Großbritannien und anderen Ländern. Das Swirl Logo™ ist ein Warenzeichen von Office of Government Commerce.

Teilnehmeranzahl

mind. 3 max. 10

Voraussetzung für den Kurs

ITIL® v3 Foundation Zertifikat, oder v2 Foundation + Foundation Bridge und mind. 2 Jahre Berufserfahrung im IT Umfeld als Manager oder Consultant.

Voraussetzung für die Zulassung zum Examen

Der Teilnehmer sollte entweder einen Kurs (reine Lehrzeit mind. 21h) bei einem akkreditierten Schulungsinstitut (ATO) oder eine akkreditierte e-Learning Lösung nachweislich besucht haben. Der Teilnehmer sollte mind. 2 Jahre Berufserfahrung im IT Umfeld als Manager oder Consultant gesammelt haben.

Weiterhin wird empfohlen, dass der Teilnehmer mind. 21h im Selbststudium zum Durcharbeiten von (Lehrplan) Syllabus und des „Service Design“ Buchs einplanen sollte.

Folgende Zertifikate müssen mit der Anmeldung eingereicht werden

ITIL® v3 Foundation Zertifikat, oder v2 Foundation + Foundation Bridge

Zur Zertifizierung

Die exagon GmbH ist ein APMG-akkreditiertes Schulungsunternehmen (ATO) und somit befähigt, im Namen der APMG die Prüfung durchzuführen und abzunehmen. Hierzu stellt der Kunde der exagon mind. 10 Werkzeuge vor Maßnahmenstart Vor- und Zunamen zur Verfügung. Diese Daten müssen an die APMG UK weiter geleitet.

Das international anerkannte Zertifikat der APM Group UK "**ITIL® Service Design Certificate**" kann im direkten Anschluss an die Schulung erworben werden.

Die Prüfung besteht aus 8 Szenarien, welche über Multiple Choice Fragen beantwortet werden müssen. Bestanden hat man bei 70% richtigen Antworten. Die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

Bei folgenden Buchversänden können die Bücher erworben werden

- van Haren
- Amazon
- APMG Bookshop
- TSO Online Bookshop

Kursprache

Deutsch; mit deutschen Schulungsunterlagen
Englisch auf Anfrage.

Trainerskills

Alle exagon Trainer für diesen Kurs sind:

- ITIL V3 Expert
- ITIL V2 Service Manager
- Akkreditiert von der APMG-UK
(Lizenziert ohne Einschränkungen der Kategorie A - APMG-UK Assessment)

Unsere Trainer haben langjährige Berufserfahrung in ITIL® Implementierungsprojekten und können bei der Vermittlung der ITIL® Theorie auf praktische Erfahrungen zurückgreifen.

Seminardauer

3 Tage; 9-17 Uhr

ITIL® und IT Infrastructure Library® sind eingetragene Warenzeichen des Office of Government Commerce in Großbritannien und anderen Ländern. Das Swirl Logo™ ist ein Warenzeichen von Office of Government Commerce.

Faxanmeldung: +49 (0)2273-9833.11

Seminarkosten

| | |
|---------------------------------|----------------------|
| ITIL® v3 Service Design Kurs | 1.550,00 Euro |
| ITIL® v3 Service Design Prüfung | 225,00 Euro |

Alle Preise zzgl. der z.Zt. gesetzl. MwSt.

Die genannten Preise gelten pro Teilnehmer.

Der Kurspreis beinhaltet Schulungsunterlagen, Getränke und Verpflegung während der Veranstaltung. Der Teilnahmebetrag ist **sofort** nach Erhalt der Rechnung fällig.

Stornierungsfristen: 15 Tage vor Beginn der Schulung kostenlos, 14 Tage 50% und 3 Tage 100%. Im Falle einer Krankmeldung können Sie einen neuen Termin wählen.

.....
Teilnehmername

.....
Seminartermin

.....
Seminarort

.....
Datum/Ort

.....
Unterschrift / Firmenstempel

Seminarsupport

eMail: schulungen@exagon.de

Telefon: +49 (0)2273-9833.0

**Weitere Schulungen und Termine
finden Sie unter www.exagon.de.**

| Rechnungsanschrift | |
|--|--|
| *Firma | |
| *USTID Nr | |
| *Abteilung | |
| Kst./Bestellnr. | |
| *Name/Vorname | |
| *Position | |
| *Straße | |
| *Plz/Ort | |
| *Land | |
| *Telefon | |
| *E-Mail | |
| *Ich stimme den AGB's zu! <input type="checkbox"/> | |

Bitte füllen Sie die Pflichtfelder leserlich und in Druckbuchstaben aus, um den Bestellvorgang nicht zu blockieren!