

## ITIL® V3 Intermediate Lifecycle Training

### >> Service Transition <<

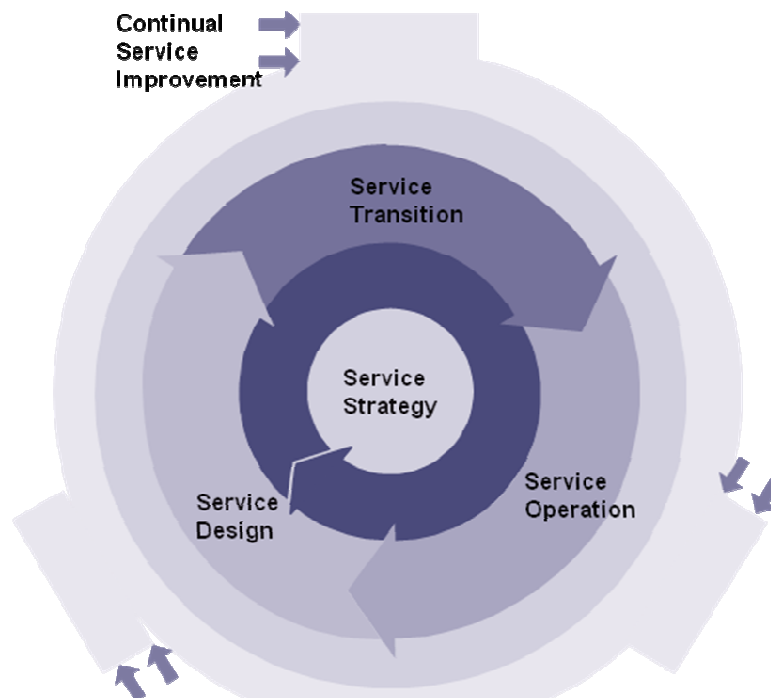
#### ⇒ „Nichts ist so beständig wie der Wandel“

... wusste schon der griechische Dichter und Philosoph Heraklit von Ephesus (540 – 480 v.Chr.) und beschrieb damit knapp 2500 Jahre später die Situation der Informations- und Kommunikationstechnik unserer Zeit. Das professionelle Steuern, das immer kürzer werden der Innovationszyklen und Veränderungen gehört zu den größten Herausforderungen der IT.

Das dreitägige Training über die Service Transition Lifecycle Phase zeigt Ihnen Leitlinien für das Management der Komplexität von Changes an Services und Service Management Prozessen, um Innovationen zu erzielen und zugleich unerwünschte Folgen zu vermeiden.

Nach einer angemessenen Einführung über die Ziele, den Zweck und den Umfang der Service Transition Phase, sowie über die Rolle der Service Transition im Service Lifecycle, werden die Service Transition Grundlagen ausführlich erläutert.

Technische und organisatorische Aktivitäten wie das Management von Kommunikation, organisatorischem Wandel und Stakeholder Changes, Anforderungen an die Transition Technologie, sowie Hinweise zur Implementierung und Verbesserung runden das Training ab.



© Crown Copyright 2007. Reproduced under Licence from OGC.

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.

### **Folgende Prozesse zählen zu dieser Phase**

- Transition, Planning & Support (v3)
- Change Management (v2)
- Service Asset (v3)
- Configuration Management (v2)
- Release (v2) Development Management (v3)
- Service Validation & Testing (v3)
- Knowledge Management (v3)

### **Dabei erfahren Sie welche**

- Rolle die Begriffe Utility, Warranty, Capability und Ressourcen im Kontext von Service Konzepten spielen
- Richtlinien und Best Practice Ansätze die Service Transition unterstützen

### **Im weiteren Verlauf der Schulung werden alle Prozesse der Service Transition Phase ausführlich vorgestellt und diskutiert:**

- Transition Planning und Support, Change Management, Service Asset und Configuration Management, Release und Deployment Management, Service Validation und Testing, Evaluation, Knowledge Management.
- Technische und organisatorische Aktivitäten wie das Management von Kommunikation, organisatorischem Wandel und Stakeholder Changes, Anforderungen an die Transition Technologie, sowie Hinweise zur Implementierung und Verbesserung runden das Training ab.

### **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**

Dieses Training richtet sich an IT Manager, Entwickler, IT Architekten, Test Manager, Quality Manager, Change und Release Manager, Relationship und Supplier Manager, sowie praktische Anwender auf den Ebenen der Transition.

### **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 Transition“ 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

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.

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 Transition 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

## Faxanmeldung: +49 (0)2273-9833.11

### Seminarkosten

ITIL® v3 Service Transition Kurs	<b>1.550,00 Euro</b>
ITIL® v3 Service Transition Prüfung	<b>225,00 Euro</b>

**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](mailto:schulungen@exagon.de)

Telefon: +49 (0)2273-9833.0

**Weitere Schulungen und Termine  
finden Sie unter [www.exagon.de](http://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!*

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.