

# ITIL® v3 Lifecycle Kompakt - Modul 2: Service Transition (ST) + Service Operation (SO)

## Überblick

**Achtung:** ITIL® v3 wird abgekündigt ([mehr...](#))

Das zweite Modul der ITIL®-Expert-Ausbildung, um auf verkürztem Weg ein ITIL®-Experte zu werden. Dieses Seminar ist nach den Anforderungen der APMG (Official Accreditor von ITIL®) entwickelt. Im Seminar werden alle Inhalte aus dem offiziellen Syllabus vermittelt.

Die ITIL®-Lebenszyklusphase Service Transition definiert die Leitlinien für die Entwicklung und die Verbesserung der Fähigkeiten für den Übergang neuer und veränderter Services in den operativen Betrieb. In diesem Seminarmodul lernen Sie den effizienten Umgang mit technischen und organisatorischen Veränderungen kennen, Leitlinien zur Serviceerstellung und Methoden zur Überführung der neuen oder geänderten Services in den operativen Betrieb. Der Seminarteil "Service Operation" umfasst die operativen Aspekte einer ITIL®-konformen IT-Organisation. Es werden die Techniken und Methoden zur Errichtung einer effizienten und effektiven Serviceproduktion und einer wirkungsvollen Störungsbehandlung besprochen. Außerdem werden die Verfahren zur Integration externer Servicelieferanten behandelt.



Dauer:  
**5 Tage**



Preis:  
**2.490,00 € (2.963,10 € inkl. MwSt.)**

## Kursinhalt

### Service Transition (ST)

- Einführung in die Service Transition
- Service Transition Grundsätze
- Organisation der Service Transition
- Steuerung der Aktivitäten der Service Transition
- Koordination der technologiebezogenen Aktivitäten der Service Transition
- Analyse, Auswahl und Ausrichtung unterschiedlicher Ansätze der Implementierung
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken während und nach der Transition
- In diesem Kontext behandelte Prozesse:
  - Service Asset and Configuration Management
  - Transition Planning and Support
  - Change Management
  - Release and Deployment Management
  - Service Validation and Testing
  - Evaluation
  - Knowledge Management

### Service Operation (SO)

- Einführung in die Service Operation
- Grundsätze und Organisation der Service Operation

- Steuerung der Aktivitäten der Service Operation
- Technologiebezogene Aspekte der Service Operation
- Analyse, Auswahl und Ausrichtung unterschiedlicher Ansätze der Implementierung
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken während des Betriebes
  - Incident Management
  - Request Fulfillment
  - Problem Management
  - Access Management
  - Event Management
  - Service Desk
  - Technical Management
  - Application Management
  - IT Operations Management

## Voraussetzungen

Besitz des ITIL® v3 Foundation Zertifikates.

## Zielgruppe

Dieser Kurs richtet sich an Mitarbeiter und Führungskräfte einer Service- oder IT-Organisation, IT-Professionals oder Manager, die sich mit Prozessen und Services befassen oder sich in dieser Richtung als Experte ausbilden lassen möchte.

## Com training and services in Mainz / Wiesbaden AWMa GmbH & Co KG

Binger Straße 14 - 16

55122 Mainz

Phone: +49 6131 90705-0

Email: [com@awma.de](mailto:com@awma.de)

