

# MAXPERT<sup>®</sup> IT

I N F O R M A T I O N

Mehr Information, mehr Wissen, mehr IT.

## ITIL<sup>®</sup> V3 EXPERT ALL-IN-1 (SS, SD, ST, SO, CSI, MALC)

In nur 10 Arbeitstagen zum ITIL V3 Expert.

Der ITIL V3 Expert All-in-1 ist ideal für Manager, die schnell eine umfassende Ausbildung nach ITIL V3 sowie die Zertifizierung als ITIL Expert anstreben. Das Seminar beinhaltet alle fünf Lifecycle-Phasen sowie die Abschlusszertifizierung Managing Across the Lifecycle in verkürzter Zeit. Sie sind für die Schulung lediglich 10 statt 19 Arbeitstage vom Tagesgeschäft abwesend. Zudem sparen Sie Zeit & senken die Kosten, da Sie nur ein Mal für alle sechs Trainings anreisen müssen. So erreichen Sie schneller Ihr Ziel und halten Ihr Expert-Zertifikat schon bald in den Händen.

**BESTEHENS-  
GARANTIE D**

**iLIBRARY  
OPTIONAL**



Optional buchbar ist Ihr **iPAD 2 mit 32 GB Speicher incl. persönlichem Zugang zur OGC-Onlinebibliothek**. So können Sie in Zukunft mobil lernen und haben die ITIL-Kernliteratur immer verfügbar. Intensives Lernen in kleinen Gruppen fernab vom Tagesgeschäft sowie die Verbindung von iPad und klassischer Literatur fördern einen optimalen Wissensaufbau.

Das Training findet in einem 4-Sterne-Hotel mit großem Spa- und Wellnessbereich statt. Diese Leistungen beinhaltet Ihr All-in-Seminarpaket:

- 6 Schulungen (SS, SD, ST, SO, CSI, MALC) & Prüfungsvorbereitungen
- 100% Bestehensgarantie auf die Prüfungen
- Original ITIL-Literatur als Hardcopy
- 14x Übernachtung im 4-Sterne-Hotel, Vollverpflegung und Events
- **Optional buchbar:** iLibray (iPAD2 Wi-Fi 32 GB inkl. Zugang zur Onlinebibliothek der OGC),

### Inhalte des Seminars

Sie lernen die Phasen Service Strategy, Service Design und Service Transition kennen:

- Definition von Services und Marktbereichen, strategische Assessments
- Financial Management, Service Portfolio Management, Demand Management
- Service-Strategie im Lifecycle Management von Service-Design-Konzepten
- Kenntnisse der Service-Design-Prinzipien und das Steuern der Service-Design-Prozesse
- Grundsätze und Organisation der Service Transition
- Service-Transition-Phase: Prozesse und Steuerung der Aktivitäten
- Koordination der technologiebezogenen Aktivitäten in Service Transition
- Analyse, Auswahl und Ausrichtung unterschiedlicher Ansätze der Implementierung
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken während und nach der Transition

ITIL<sup>®</sup> is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.

The Swirl logo<sup>™</sup> is a Trade Mark of the Office of Government Commerce. iPad is a trademark of Apple Inc.

Sie lernen die Werkzeuge aus den Büchern Service Operation & Continual Service Improvement kennen:

- Einführung, Grundsätze und Organisation der Service Operation
- Steuerung der Aktivitäten der Service Operation und technologiebezogene Aspekte
- Analyse, Auswahl und Ausrichtung unterschiedlicher Ansätze der Implementierung
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken während des Betriebes
- Besprochene Prozesse und Funktionen: Incident Management, Request Fulfillment, Problem, Access & Event Management, Service Desk, Technical, Application & IT Operations Management

Die Abschlusszertifizierung Managing Across the Lifecycle ist der letzte Meilenstein auf dem Weg zum ITIL Expert in IT Service Management (ITSM) nach ITIL Version 3. Zweck dieser Schulung und der damit verbundenen Prüfung sind die Vermittlung und Bestätigung des Wissens. Die Schwerpunkte sind neben Business-, Management- und Steuerungszielen, auch Prozesse, Funktionen und Aktivitäten sowie die Schnittstellen und Wechselwirkungen zwischen den Prozessen:

- Einführung in das Business des ITSM und in die Fragestellungen des IT Managements
- Verantwortliche Durchführung der Planung und Umsetzung des IT Service Managements
- Umgang mit strategischen Änderungen
- Risikomanagement
- Bewertung der Services
- Verstehen organisatorischer Herausforderungen
- Einbeziehen ergänzender Industriestandards

## Das Seminar ermöglicht Ihnen

Durch den ausgeprägten Praxisbezug während des gesamten Seminars werden Sie in die Lage versetzt, die theoretischen Seminarinhalte mit der eigenen Praxis zu verknüpfen. Dies ermöglicht Ihnen die Beurteilung der Seminarinhalte vor dem Hintergrund des eigenen Unternehmens und somit einen bedarfsgerechten Einsatz des Erlernten zur optimalen Wertschöpfung im jeweiligen Anwendungsbereich.

## Voraussetzung

Um zu den Prüfungen zugelassen zu werden, ist das ITIL V3 Foundation Certificate in IT Service Management zwingend erforderlich.

## Teilnehmerkreis

- CIO, CTO, IT-Manager, IT-Führungskräfte, IT-Revision, IT-Berater, IT-Architekten, IT Security Manager, Process Manager und Process Owner, Service-Desk-Agenten, Koordinatoren, Supervisor und Manager von Service Desks, Mitarbeiter des 1st- und 2nd-Line-Supports
- Berater und Providermanager von Kundenorganisationen, deren IT Service Provider sich an ITIL orientieren

## Teilnehmerzahl

maximal 12

## Dauer

15 Tage/10 Arbeitstage (inkl. Prüfungsvorbereitungen und Prüfungen)

## Fragen?

Education Team, Telefon +49 69/500 65 126, [education@maxpert.de](mailto:education@maxpert.de)



ACCREDITED BY  APMG-Benelux

# MAXPERT<sup>®</sup> IT

I N F O R M A T I O N

Mehr Information, mehr Wissen, mehr IT.

## ITIL<sup>®</sup> V3 EXPERT ALL-IN-2

2x anreisen, 10 Arbeitstage bleiben, als ITIL Expert abreisen.

Der ITIL Expert All-in-2 ist ideal für Manager, die eine umfassende Ausbildung nach ITIL V3 anstreben. Sie sind insgesamt lediglich 10 statt 19 Arbeitstage vom Tagesgeschäft abwesend. Zudem sparen Sie Zeit und Kosten, da Sie nur zwei Mal für alle sechs Module anreisen.

BESTEHENS-  
GARANTIE D

iLIBRARY  
OPTIONAL

Im Schulungspreis enthalten, sind die Schulungen inklusive Prüfungsvorbereitung, die



Originalliteratur der OGC als Hardcopy, die Schulungsunterlagen von Maxpert, eine Bestehensgarantie sowie die Übernachtung und Vollverpflegung im 4-Sterne-Hotel mit Wellness-Bereich und Events. Optional buchbar: Wenn Sie es wünschen, stellen wir Ihnen vor Beginn der Schulung Ihr **iPAD 2 Wi-Fi mit 32 GB Speicher** incl. persönlichem Zugang zur ITIL-Kernliteratur als Onlinebibliothek zur Verfügung. Fernab vom Tagesgeschehen lernen Sie in kleinen Gruppen mit klassischen Materialien und (optional) mobil mit dem iPad als iLibrary. Dies bietet Ihnen einmalige Vorteile für Wissensaufbau und -vertiefung.

Inhalt des 7-tägigen Seminars **All-in-2 (SS, SD, ST)** sind die Lifecycle-Phasen **Service Strategy, Service Design und Service Transition**. Das 8-tägige Seminar **All-in-2 (SO, CSI, MALC)** beinhaltet die Phasen **Service Operation, Continual Service Improvement** und die übergreifende **Abschlusszertifizierung Managing Across the Lifecycle**.

### MODUL 1: ALL-IN-2 (SS, SD, ST)

Sie lernen die Werkzeuge aus den Büchern Service Strategy, Service Design, Service Transition kennen:

- Definition von Services und Marktbereichen
- Strategische Assessments
- Financial Management, Service Portfolio Management, Demand Management
- Service Strategy im Lifecycle Management von Service-Design-Konzepten (Inputs/Outputs/Aktivitäten)
- Kenntnisse der Service-Design-Prinzipien und Steuern der Service-Design-Prozesse
- Grundsätze und Organisation der Service Transition
- Service-Transition-Phase: Prozesse und Steuerung der Aktivitäten
- Koordination der technologiebezogenen Aktivitäten in Service Transition
- Analyse, Auswahl und Ausrichtung unterschiedlicher Ansätze der Implementierung
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken während und nach der Transition

## MODUL 2: ALL-IN-2 (SO, CSI, MALC)

Sie lernen die Werkzeuge aus den Büchern Service Operation und Continual Service Improvement kennen:

- Einführung, Grundsätze und Organisation der Service Operation
- Steuerung der Aktivitäten der Service Operation und technologiebezogene Aspekte
- Analyse, Auswahl und Ausrichtung unterschiedlicher Ansätze der Implementierung
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken während des Betriebes
- Besprochene Prozesse und Funktionen: Incident Management, Request Fulfillment, Problem Management, Access Management, Event Management, Service Desk, Technical Management, Application Management, IT Operations Management
- Einführung und Grundätze des Continual Service Improvements
- Organisation, Prozesse, Methoden und Techniken der kontinuierlichen Verbesserung
- Überlegungen zur Implementierung
- Kritischen Erfolgsfaktoren und Risiken
- Fragestellungen des IT Managements
- Verantwortliche Durchführung der Planung und Umsetzung des IT Service Managements
- Risikomanagement und Umgang mit strategischen Änderungen
- Bewertung der Services, Verstehen organisatorischer Herausforderungen
- Einbeziehen ergänzender Industriestandards

### Das Seminar ermöglicht Ihnen

Durch den ausgeprägten Praxisbezug während des gesamten Seminars werden Sie in die Lage versetzt, die theoretischen Seminarinhalte mit der eigenen Praxis zu verknüpfen. Dies ermöglicht Ihnen die Beurteilung der Seminarinhalte vor dem Hintergrund des eigenen Unternehmens und somit einen bedarfsgerechten Einsatz des Erlernten zur optimalen Wertschöpfung im jeweiligen Anwendungsbereich.

### Voraussetzung

Um zu den Prüfungen zugelassen zu werden, ist das ITIL V3 Foundation Certificate in IT Service Management zwingend erforderlich.

### Teilnehmerkreis

- CIO, CTO, IT-Manager, IT-Führungskräfte, IT-Revision, IT-Berater, IT-Architekten, IT Security Manager, Process Manager und Process Owner, Service-Desk-Agenten, Koordinatoren, Supervisor und Manager von Service Desks, Mitarbeiter des 1st- und 2nd-Line-Supports
- Berater und Providermanager von Kundenorganisationen, deren IT Service Provider sich an ITIL orientieren

### Teilnehmerzahl

maximal 12

### Dauer

7 Tage plus 8 Tage (inkl. Prüfungsvorbereitungen und Prüfungen)

### Fragen?

Education Team, Telefon +49 69/500 65 126, [education@maxpert.de](mailto:education@maxpert.de)



ACCREDITED BY  APMG-Benelux

# MAXPERT<sup>®</sup> IT

I N F O R M A T I O N

Mehr Information, mehr Wissen, mehr IT.

## ITIL<sup>®</sup> V3 EXPERT ALL-IN-3

3 Wochen Training in der Metropole Ihrer Wahl.

Der ITIL Expert All-in-3 ist ideal für alle, die eine umfassende Ausbildung nach ITIL V3 anstreben. Die drei Kurse sind jeweils 5 Tage lang und gehen von Montag bis Freitag. Sie finden in deutschen Metropolen statt, so dass Sie sich die Reisekosten sparen.



Im Schulungspreis sind je zwei Schulungen inklusive Prüfungsvorbereitung, die Original-Literatur als Hardcopy, die Schulungsunterlagen und eine Bestehensgarantie auf die Prüfungen enthalten.

Optional bestellbar ist Ihr iPad 2 Wi-Fi mit 32 GB Speicher incl. persönlichem Zugang zur ITIL-Kernliteratur als Onlinebibliothek.

Das Lernen in kleinen Gruppen mit klassischen Materialien und (und optional: mobil mit dem iPad und der iLibrary) bietet Ihnen einmalige Vorteile für Wissensaufbau und -vertiefung.

BESTEHENS-  
GARANTIE D

iLIBRARY  
OPTIONAL

**Im 1. Modul** werden in verkürzter Zeit die grundlegenden Prozesse des Service Lifecycle – **Service Strategy & Service Design** – umrissen und die Rahmenbedingungen im Detail besprochen.

**Im 2. Modul** werden die Lifecycle-Phasen **Service Transition & Service Operation** umrissen und ihre Rahmenbedingungen im Detail besprochen. Mit **Continual Service Improvement & Managing Across the Lifecycle** stehen **im 3. Modul** des Lifecycle-Kompaktkurses die Schnittstellen und Wechselwirkungen zwischen den Prozessen im Fokus.

### MODUL 1: SERVICE STRATEGY & SERVICE DESIGN (SS, SD)

Die Service Strategy behandelt in erster Linie die Definition von Märkten sowie die Entwicklung eines passenden Service-Portfolios. Vor diesem Hintergrund werden strategische Risiken betrachtet und der Service Lifecycle am Business der Kunden orientiert.

- Definition von Services und Marktbereichen
- Durchführung strategischer Assessments
- Financial Management
- Service Portfolio Management
- Demand Management
- Durchsetzen der Service-Strategie über den Service Lifecycle hinweg
- Kritische Erfolgsfaktoren und Risiken

In der Phase Service Design werden die neuen und zu ändernden Services gestaltet. Das wichtigste Ziel ist die Erstellung eines Plans, in dem alle Aspekte eines IT-Services einschließlich der Erfordernisse in jeder Phase des Lebenszyklus definiert sind.

- Steuerung aller Aktivitäten im Service Design
- Management und Anwendbarkeit von Service-Design-Konzepten (Inputs, Outputs, Aktivitäten)
- Kenntnisse der Service-Design-Prinzipien und das Steuern der Service-Design-Prozesse
- Organisatorische & technologische Fragestellungen
- Analyse, Begründung und Auswahl der Ansätze zur Umsetzung
- Kritische Erfolgsfaktoren und Risiken

## MODUL 2: SERVICE TRANSITION & SERVICE OPERATION (ST, SO)

Bestandteile der Service Transition sind u.a.: Entwicklung, Kontrolle und Optimierung der Fähigkeiten, die zur Übernahme neuer und veränderter Services in den Betrieb notwendig sind.

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

In der Phase Service Operation werden die Services betrieben, die im Rahmen des Service Design gebaut und durch Service Transition an den Betrieb übergeben wurden.

- Einführung in die Service Operation
- Grundsätze und Organisation der Service Operation (Funktionen/Organisationseinheiten)
- 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
- Besprochene Prozesse und Funktionen: Incident Management, Request Fulfilment, Problem Management, Access Management, Event Management, Service Desk, Technical Management Application Management, IT Operations Management

## MODUL 3: CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT & MALC (CSI, MALC)

Durch das Continual Service Improvement werden Methoden und Werkzeuge zur ständigen Verbesserung von Services, Technologien und Prozessen zur Verfügung gestellt.

- Einführung ins Continual Service Improvement
- Grundsätze der kontinuierlichen Verbesserung
- Prozesse, Methoden und Techniken der kontinuierlichen Verbesserung
- Organisation und Technik der kontinuierlichen Verbesserung
- Überlegungen zur Implementierung
- Kritische Erfolgsfaktoren und Risiken

Managing Across the Lifecycle ist eine separate Qualifikation und zugleich ein übergreifendes Modul auf dem Weg zum ITIL Expert in IT Service Management (ITSM) nach ITIL Version 3. Zweck dieser Schulung und der damit verbundenen Prüfung sind die Vermittlung und Bestätigung des Wissens bezüglich der Inhalte von ITIL V3.

- Einführung in das Business des ITSM und in Fragestellungen des IT Managements
- Verantwortliche Durchführung der Planung und Umsetzung des IT Service Managements
- Umgang mit strategischen Änderungen
- Risiko Management
- Bewertung der Services
- Verstehen organisatorischer Herausforderungen
- Einbeziehen ergänzender Industriestandards

### **Die Seminare ermöglichen Ihnen**

Durch den ausgeprägten Praxisbezug während der Seminare werden Sie in die Lage versetzt, die theoretischen Inhalte mit der eigenen Praxis zu verknüpfen. Dies ermöglicht Ihnen die Beurteilung der Seminarinhalte vor dem Hintergrund des eigenen Unternehmens und somit einen bedarfsgerechten Einsatz des Erlernten zur optimalen Wertschöpfung im jeweiligen Anwendungsbereich.

### **Voraussetzung**

Um zu den Prüfungen zugelassen zu werden, ist das ITIL V3 Foundation Certificate in IT Service Management zwingend erforderlich.

### **Teilnehmerkreis**

- CIO, CTO, IT-Manager, IT-Führungskräfte, IT-Revision, IT-Berater, IT-Architekten, IT Security Manager, Process Manager und Process Owner, Service-Desk-Agenten, Koordinatoren, Supervisor und Manager von Service Desks, Mitarbeiter des 1st- und 2nd-Line-Supports
- Berater und Providermanager von Kundenorganisationen, deren IT Service Provider sich an ITIL orientieren

### **Teilnehmerzahl**

maximal 12

### **Dauer**

5 Tage pro Modul (inkl. Prüfungsvorbereitung und Prüfungen)



ACCREDITED BY  APMG-Benelux

### **Fragen?**

Education Team, Telefon +49 69/500 65 126, [education@maxpert.de](mailto:education@maxpert.de)