

ITIL Expert Kompakt (SS & SD)

Service Strategy und Service Design

 Seminar	 Zurzeit keine Termine	 Teilnahmebescheinigung
 Präsenz / Virtual Classroom	 40 Unterrichtseinheiten	

Seminarnummer: 24031 | Herstellernummer: ITIL-Ex1

Stand: 19.07.2025. Alle aktuellen Informationen finden Sie unter <https://akademie.tuv.com/s/24031>

In 5 Tagen erarbeiten Sie die Inhalte von Service Strategy und Service Design. Sie behandeln die Grundsätze der beiden Lifecycle Phasen sowie Prozesse und Aktivitäten. Sie bereiten sich optimal auf die beiden offiziellen ITIL Prüfungen vor, welche Sie im Rahmen des Trainings absolvieren.

Beachten Sie die Hinweise unten zu Prüfungen ab dem 1.2.22.

Nutzen

Im Anschluss an das Training möchten Sie neue Fertigkeiten und Kenntnisse besitzen. Das ITIL Expert Kompakt Training mit den Phasen Service Strategy und Service Design von SERVIEW ermöglicht Ihnen folgendes:

- Sie besitzen einen vollständigen Überblick über beide Phasen und können dadurch effektiv bei allen inhaltsbezogenen Aktivitäten mitarbeiten.
- Sie können ergebnisorientiert bei der Gestaltung und Umsetzung von Services mitwirken.
- Sie sind in der Lage die Bereitstellung von Services in Ihrem Unternehmen nachhaltig zu verbessern.
- Sie haben das notwendige Wissen, um die Kundenanforderungen aufzunehmen und zu analysieren.
- Sie können Services und Lösungen entwickeln und aktiv bei der Implementierung mitwirken.
- Sie erlangen zwei weltweit anerkannte und gültige Zertifikate, welche Ihre Kenntnisse offiziell bestätigen.

Zielgruppe

Der Kurs richtet sich an Führungskräfte oder Mitarbeiter einer IT- oder Service-Organisation, Leiter, Geschäftsführer, IT-Professional oder arbeiten im Unternehmen bereits mit ITIL. Sie befassen sich mit Prozessen und Services oder Sie möchten sich in dieser Richtung als Experte ausbilden lassen.

Voraussetzungen

Sie benötigen das ITIL Foundation Certificate (ITIL 2011, ITIL V3, ITIL V3 Foundation Bridge oder V4 Foundation), um an den Prüfungen teilnehmen zu können.

Inhalte des Seminars

Der Inhalt Ihrer Schulung ist die Theorie der Bücher Service Strategy und Service Design. Gleichzeitig werden Ihnen immer wieder praktische Inhalte vermittelt, um das Erlernte bestmöglich mit Ihrer eigenen Praxis zu verknüpfen.

- Einführung in die Service Strategy und der Prinzipien
- Strategie Management für Business- und IT-Services, Financial Management und Business Relationship Management
- Service Portfolio Management, Demand Management und Governance
- Herausforderungen und Verständnis kritischer Erfolgsfaktoren und Risiken
- Organisation der Service Strategy (z. B. Rollendefinition, RACI)
- Management und Kontrolle aller Service Design Aktivitäten, sowie der Konzepte, Inputs und Outputs
- Service Design Prinzipien und das Management der Prozesse
- Design Coordination, Service Level Management, Service Catalogue Management, Capacity Management
- Analyse, Auswahl und Begründung unterschiedlicher Implementierungsansätze
- Grundsätze und Organisation der Service Design
- Technologische Konzepte und Überlegungen
- Kritische Herausforderungen, Erfolgsfaktoren und Risiken

Wichtige Hinweise

Achtung wichtiger Hinweis zu Prüfungen ab dem 1.2.22

- Ab Februar 2022 finden alle PeopleCert-Prüfungen ausschließlich als Online Proctored Examinations statt.
- Beim Proctored Exam handelt es sich um eine beaufsichtigte Online-Prüfung. Für Sie bedeutet das: Sie können die Prüfungen ablegen, wann und wo Sie wollen. Jederzeit und an jedem Ort. Dabei werden Sie von der Prüfungsaufsicht via Webcam und Lautsprecher begleitet.
- Sie erhalten von uns im Zuge des Trainings einen Prüfungsvoucher in Form eines Codes. Diesen lösen Sie auf der PeopleCert-Plattform ein, um sich zur Prüfung anzumelden.
- Sie können die Prüfung alternativ in einem offiziellen Testzentrum absolvieren. Wenn Sie dies wünschen, kontaktieren Sie bitte PeopleCert, um das passende Prüfungszentrum zu finden.
- Der Prüfungspreis wurde angehoben. Mit Inkrafttreten der Prüfungsänderungen wird jeder Prüfung durch den Rechteinhaber automatisch die Originalliteratur als E-Book beigelegt. Dies hat für Sie den

Vorteil, dass Sie die Fachliteratur, um für die Prüfung zu lernen und später ein Nachschlagewerk zu haben, nicht extra anschaffen müssen.

- Das E-Book steht Ihnen nach Anmeldung auf der PeopleCert-Plattform online zur Verfügung. In Closed-Book-Prüfungen wie bei ITIL® dürfen Sie es leider NICHT hinzuziehen.

Das ITIL® Training ist offiziell akkreditiert und entspricht den Anforderungen des Official Accreditor von ITIL® (PeopleCert/AXELOS). Dadurch haben Sie die Garantie, dass Ihnen alle entscheidenden Inhalte von ITIL® vermittelt werden.

Wir führen dieses Seminar mit unserem Partner SERVIEW durch.

Eine Buchung ohne Prüfungen ist leider nicht möglich.

- Die ITIL v3 Version wird zum 1.1.23 eingestellt, dieses Seminar wird 2023 nicht mehr angeboten.

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

Terminübersicht und Buchung

Buchen Sie Ihren Wunschtermin jetzt direkt online unter <https://akademie.tuv.com/s/24031> und profitieren Sie von diesen Vorteilen:

- Schneller Buchungsvorgang
- Persönliches Kundenkonto
- Gleichzeitige Buchung für mehrere Teilnehmer:innen

Alternativ können Sie das Bestellformular verwenden, um via Fax oder E-Mail zu bestellen.