

# ITIL Expert Kompakt (ST & SO)

## Service Transition (ST) und Service Operation (SO) Kompakttraining



Seminar



Zurzeit keine Termine



Teilnahmebescheinigung



Präsenz / Virtual Classroom



40 Unterrichtseinheiten

Seminarnummer: 24023 | Herstellernummer: ITIL-Ex2

Stand: 12.09.2025. Alle aktuellen Informationen finden Sie unter <https://akademie.tuv.com/s/24023>

In 5 Tagen erarbeiten Sie die Inhalte von Service Transition (ST) und Service Operation (SO). 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.

**Bitte beachten Sie unten die Hinweise 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 Transition (ST) und Service Operation (SO) von SERVICEVIEW 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 ITIL4 Foundation), um an den Prüfungen teilnehmen zu können.

## Abschluss

### Teilnahmebescheinigung

Prüfungsinformationen:

- Dauer: 90 Minuten je Prüfung
- Die Prüfung absolvieren Sie direkt im Anschluss an das Training
- Fragen: 8 szenariobasierte Fragen je Prüfung
- Weitere Infos: Um die Prüfung zu bestehen, müssen Sie je Prüfung 28 Punkte (70%) erreichen.
- Die maximale Punktzahl beträgt 40 (100%).
- Es sind keine Hilfsmittel zugelassen.
- Credits Sie erhalten insgesamt 6 ITIL-Credits für das erfolgreiche Bestehen der beiden Prüfungen.
- Prüfungssprachen Deutsch und Englisch
- Prüfungsinstitut PEOPLECERT

## Inhalte des Seminars

Sie erlernen die Inhalte der Bücher Service Transition und Service Operation. Neben den theoretischen Inhalten werden Ihnen immer wieder praktische Aspekte vermittelt.

- Einführung in die Service Transition und Prinzipien
- Grundsätze und Organisation der Phase Service Transition
- Service Transition Management und Steuerung
- Auf die Phase bezogene Aktivitäten zu Betrieb, Kommunikation und organisatorische Veränderungen
- Technologiebezogene Aktivitäten und deren Koordination
- Herausforderungen und Verständnis kritischer Erfolgsfaktoren und Risiken
- Prozesse wie Transition Planning and Support, Service Asset and Configuration Management, Change Management, Release and Deployment Management und Knowledge Management
- Service Operation Einführung
- Grundlagen, Prinzipien und Prozesse der Service Operation
- Funktionen und Organisationseinheiten
- Steuerung der Service Operation Tätigkeiten
- Implementierungsansätze inklusive Analyse, Auswahl und Ausrichtung

- Kritische Erfolgsfaktoren und Risiken, sowie Herausforderungen des Betriebs
  - Service Operation Prozesse und Funktionen wie Service Desk, Technical Management, Application Management und IT Operation Management
- Incident Management, Event Management und Problem Management
- Technologien der Service Operation

## 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(R) dürfen Sie es leider NICHT hinzuziehen.

Das ITIL® Training ist offiziell akkreditiert und entspricht den Anforderungen des Official Accreditor von ITIL 4 (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/24023> 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.