



Eine Investition in Wissen bringt seit jeher die besten Zinsen.

Benjamin Franklin Ökonom (1751)

ITIL® SERVICE DESIGN (SD)

DAS LIFECYCLE-MODUL FÜR IT-VERANTWORTLICHE, DIE IT-SERVICES GESTALTEN

In dem Seminar lernen Sie die Prinzipien, Prozesse, Aktivitäten, Kennzahlen und Werkzeuge der Phase Service Design nach ITIL® kennen. Praktische Übungen und Fallbeispiele ermöglichen Ihnen, das Erlernte in der Praxis anzuwenden. Im Rahmen des ITIL Lifecycle-Seminars wird die offizielle Zertifizierungsprüfung durchgeführt. Mit erfolgreich absolvierter ITIL Service Design Prüfung erwerben Sie 3 Credits auf dem Weg zum ITIL Expert.

Themen

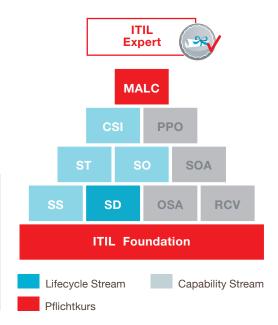
- Service Management als Practice
- Einführung, Prinzipien und Prozesse des Service Design
- · Aktivitäten im Service Design mit Technologiebezug
- Organisieren und Implementieren des Service Design
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken
- Praktische Übungen und Prüfungsvorbereitung

Das Training ermöglicht Ihnen

- Steuerung aller Aktivitäten im Service Design Management und Anwendbarkeit von Service Design Konzepten
- Kenntnisse der Service Design Prinzipien und das Steuern der Service Design Prozesse
- Analyse, Begründung und Auswahl der Ansätze zur Umsetzung

Zielgruppe

- CIO, CTO, IT-Manager, IT-Führungskräfte
- IT-Revision, IT-Berater, IT-Architekten
- IT-Security Manager, Service Level Manager
- Mitarbeiter, die sich mit der Integration und Gestaltung von Prozessen innerhalb des Service Lifecycles befassen



Dieses Seminar ist modularer Bestandteil des ITIL® Lifecycle Streams. Vollständige Informationen zum ITIL® Qualifizierungsschema entnehmen Sie bitte unserer Webseite. Auf Ihrem Weg zum zertifizierten ITIL® Expert stehen wir Ihnen gerne beratend zur Seite.

Voraussetzungen

ITIL® Foundation Zertifikat bzw. ITIL® Foundation V2 Zertifikat mit dem ITIL® Foundation V3 Bridge Zertifikat. Das Seminar ist so konzipiert, dass eine individuelle Vorbereitungszeit von ca. 3 Stunden empfohlen wird.

Leistungen

Als akkreditierte Trainingsorganisation legen wir großen Wert auf die Qualität der Rahmenbedingungen, die zielgerichtetes Lernen ermöglichen und fördern:

- Interaktives und dynamisches Training
- Akkreditierte Unterlagen und hochwertige Arbeitsmittel basierend auf dem aktuellen Syllabus des Rechteinhabers
- Zertifizierte Trainer mit jahrelanger Praxiserfahrung
- Großzügige Seminarräume in zentraler Lage mit Mittagessen und Pausenverpflegung

Hinweise zur Prüfung

- Prüfung gemäß Regularien des offiziellen Akkreditors
- Prüfungssprache: Deutsch oder Englisch
- 3 Credit Points auf dem Weg zum ITIL Expert

Qualifikation: Service Design Zertifikat

Prüfungs-Typ: Multiple-Choice Fragen, ohne Hilfsmittel

Prüfungsdauer: 90 Minuten

Prüfungsumfang: 8 komplexe szenariobasierte Fragen

max. Punktzahl: 40 Punkte = 100% Benötigte Punktzahl: 28 Punkte = 70%

Garantien für Ihren nachhaltigen Lernerfolg



- Durchführungsgarantie
- Rücktrittsgarantie
- Investitionsgarantie
- Erfolgsgarantie

Nähere Details zu unseren Garantien finden Sie auf unserer Website.



Dieses Seminar bieten wir zusätzlich als firmeninterne Schulung an.

Sprechen Sie mit uns!

Wir machen Ihnen gern ein Angebot.

Termine und Anmeldung

Die anstehenden offenen Schulungstermine entnehmen Sie bitte unserer Website im Bereich Seminare auf www.heitcon3.de. Hier können Sie sich auch gleich direkt anmelden.



Dauer: 2,5 Tage

Preise: Seminar 1.500, — EUR

Material und Verpflegung inklusive

Prüfung 250,— EUR

Die Prüfung ist optional

Gesamt mit Prüfung 1.750,— EUR Alle Preise verstehen sich Netto zuzüglich MwSt.



HEITCON3 ist durch die PEOPLECERT als Trainingsorganisation akkreditiert (ATO) und damit zur Durchführung von ITIL® Seminaren berechtigt.

Trademarks & Copyright

 $\label{eq:total trade mark of AXELOS Limited.} ITIL \mbox{\mathbb{R} is a registered trade mark of AXELOS Limited.}$ The Swirl logo $\mbox{$^{\text{TM}}$ is a trade mark of AXELOS Limited.}$



HEITCON3 GmbH & Co. KG

Angerstraße 42 22087 Hamburg

Fon +49.40.3 20 49 98 30 Fax +49.40.3 20 49 98 49 Mail info@heitcon3.de Internet www.heitcon3.de

Geschäftsführer

Christian Hackbart

Sitz Hamburg Registergericht Hamburg HRA 109640

Komplementärin

HEITCON3 Management GmbH Registergericht Hamburg HRB 108155