



Das Seminar „Service Design“ behandelt Vorgehensweisen zur Analyse, Abstimmung und Dokumentation sämtlicher Serviceanforderungen innerhalb einer nach ITIL® strukturierten IT-Organisation. Nach Beendigung dieses Moduls sind die Teilnehmer in der Lage, eine Lösungsarchitektur mit den in dieser Phase verwendeten Prozessen zu entwickeln, die den Anforderungen und den Rahmenbedingungen der Service-Strategie entspricht. Des Weiteren wird auf die Analyse des Service Management Systems mit den dazugehörigen Tools eingegangen, welche den entsprechenden Support zu gewährleisten haben.

#### **Inhalte**

- Einführung in Service Design, Prinzipien des Service Designs
- Prozesse & Funktionen zu Service Catalogue Management, Service Level Management, Capacity Management, Availability Management, IT Service Continuity Management, Information Security Management, Supplier Management
- Aktivitäten im Service Design mit Technologiebezug
- Organisation, Methoden, Techniken und Tools des Service Designs
- Implementierung und Verbesserung des Service Designs
- Prüfungsvorbereitung und Service Design-Zertifizierung

#### **Lernziele:**

- die Bedeutung von Service Management als Praxiskonzept sowie die Prinzipien und Ziele des Service Design zu verstehen,
- die Prozessen des Service Design sowie deren Management zu erläutern,
- die Aktivitäten, Methoden und Funktionen der Service Design-Prozesse umzusetzen,
- die Rollen und Verantwortlichkeiten im Service Design zu analysieren,
- ITIL® Service Design zu messen und zu evaluieren,
- Aktivitäten mit Technologiebezug zu kontrollieren und zu koordinieren,
- Verbesserungspotentiale zu erkennen und umzusetzen.

#### **Zertifizierung**

Die Zertifizierung findet im Anschluss an das Seminar statt. Diese besteht aus 8 Szenario-basierten Multiple-Choice-Fragen von denen mindestens 70% in 90 Minuten mit ausreichender Punktezahl beantwortet werden müssen. Bei bestandener Prüfung erhalten Sie 3 Credits. Kandidaten, die an der Prüfung in einer Sprache teilnehmen, die nicht ihre Muttersprache ist, oder Kandidaten mit besonderen Anforderungen (z.B. gesundheitliche Einschränkungen) haben Anrecht auf eine verlängerte Prüfungsdauer. Bitte informieren Sie uns bereits bei der Anmeldung, wenn wir eine verlängerte Prüfungsdauer für Sie beantragen sollen.

#### **Teilnehmerkreis**

Führungskräfte, Prozessmanager, IT-Berater und Projektmanager, die mit der Einführung und Umsetzung von ITIL®-Prozessen betraut sind.

#### **Voraussetzungen**

ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management (nach V3) bzw. das ITIL® Foundation Bridge Zertifikat sowie der Besuch des Service Design-Kurses bei einem akkreditierten Trainingsunternehmen.

#### **Dauer 2,5 Tage**

#### **Preise und weitere Informationen**

<http://education.excccon.com/>

#### **Seminarbedingungen**

Alle Preise zzgl MwSt. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der excccon AG. Gerne bieten wir Ihnen dieses Seminar auch als Inhouse Schulung sowie auf Englisch an.

#### **Kontakt und Anmeldung:**

excccon AG  
Tal 11  
80331 München

Tel: +49 (0)89-189 04 775 55  
Fax: +49 (0)89-189 04 775 99

education@excccon.com  
<http://education.excccon.com>