



Teilnehmer des Service Transition-Moduls erlangen Kenntnisse, mit denen Richtlinien für die Entwicklung, Verbesserung und qualifizierte Übergabe von neuen oder geänderten Services in den operativen Betrieb gewährleistet werden können. Ihnen werden klare Anhaltspunkte gegeben, wie die Anforderungen aus Service Strategy und Service Design in den operativen Betrieb zu überführen sind, der in der Service Operation beschrieben wird. Standards und Vorgehensweisen für die effektive Behandlung und das Managen von neuen oder zu ändernden Services und deren Einführung in den Betrieb stellen einen weiteren Themenbereich dar.

#### Inhalte

- Einführung in IT Service Management & Service Transition, Prinzipien der Service Transition
- Prozesse & Funktionen zu Transition Planning & Support, Change Management, Service Asset and Configuration Management, Release and Deployment Management, Service Validation and Testing, Evaluation, Knowledge Management
- Allgemeine Betriebsaktivitäten & Organisation der Service Transition
- Technologische Überlegungen & Implementierung
- Prüfungsvorbereitung und Service Transition-Zertifizierung

#### Lernziele

- die Bedeutung von Service Management als Praxiskonzept sowie die Prinzipien und Ziele der Service Transition zu verstehen,
- die Interaktion zwischen den Prozessen der Service Transition und denen der anderen Lifecycle Phasen zu erläutern,
- die Aktivitäten, Methoden und Funktionen der Service Transition Prozesse umzusetzen,
- die Rollen und Verantwortlichkeiten in der Service Transition zu analysieren,
- Technologie und Implementierung umzusetzen,
- Service Transition zu messen / evaluieren und Risiken sowie kritische Erfolgsfaktoren zu erkennen.

#### 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 Teilnehmer 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 Transition-Kurses eines akkreditierten Trainingsunternehmens.

#### 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>