

**SEM651**

## **ITIL® 2011 Service Strategy (SS)**

### **Das Lifecycle-Modul für IT-Manager, welche die Service-Strategie entwickeln**

#### **Ihr Nutzen aus diesem Kurs:**

Sie lernen die Werkzeuge aus dem Buch Service Strategy kennen. Durch den Praxisbezug, den Sie und unsere Trainer mit in das Seminar tragen, werden Sie darüber hinaus in die Lage versetzt, die theoretischen Seminarinhalte mit der eigenen Praxis zu verknüpfen. Dies ermöglicht Ihnen die Beurteilung der Seminarinhalte vor dem Hintergrund des eigenen Unternehmens und somit einen bedarfsgerechten Einsatz des Erlernten zur optimalen Wertschöpfung im jeweiligen Anwendungsbereich. Das Seminar wurde gemäß den Anforderungen der APM Group entwickelt.

#### **Seminarprogramm:**

In der Phase Service Strategy des ITIL®-Frameworks stehen die Definition der Märkte sowie die Entwicklung eines passenden Serviceportfolios und die entsprechende Ausrichtung der Fähigkeiten und Ressourcen der IT-Organisation im Mittelpunkt. Vor diesem Hintergrund werden strategische Risiken betrachtet und der Service Lifecycle am Business der Kunden orientiert.

- Definition von Services und Marktbereichen
- Durchführung strategischer Assessments
- Strategy Management
- Service Portfolio Management
- Financial Management
- Demand Management
- Business Relationship Management
- Durchsetzen der Service-Strategie über den Service Lifecycle hinweg
- Kritische Erfolgsfaktoren und Risiken

Um zur Prüfung zugelassen zu werden, ist das Zertifikat ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management (nach ITIL® 2011, V3 oder V3 Bridge) zwingend erforderlich.

Wir empfehlen zudem eine Vorbereitungszeit von 21h zur Wiederholung und Auffrischung der

Vorkenntnisse.

**Alle ITIL®-Seminare werden von unserem ITIL®-zertifizierten Partnerunternehmen, der Maxpert AG, durchgeführt.**

- ITIL® ist eine registrierte Marke des Office of Government Commerce im Vereinigten Königreich und anderen Ländern
- IT Infrastructure Library® ist eine registrierte Marke des Office of Government Commerce im Vereinigten Königreich und anderen Ländern

### **Seminarablauf:**

#### **1. Tag:**

10.00 - 19.00 Uhr: Schulung

#### **2. Tag:**

09.00 - 18.00 Uhr: Schulung

#### **3. Tag:**

09.00 - 10.30 Uhr: Schulung & Prüfungsvorbereitung

10.30 - 12.30 Uhr: Prüfung & Bekanntgabe der (vorläufigen) Ergebnisse

### **Prüfung:**

Die ITIL® Intermediate Prüfung ITIL® Service Strategy findet am Ende des letzten Trainingstages statt.

- Multiple-Choice-Test á 90 min.
- 8 szenario-basierte Fragestellungen
- Max. Punktzahl 40
- Sie bestehen, wenn Sie mind. 28 Punkte (70%) erreichen.

Nach erfolgreicher Teilnahme erhalten Sie 3 Credit Points auf dem Weg zum ITIL® Expert.

Eine Komplettübersicht zur Ausbildung zum "ITIL® 2011 Expert" erhalten Sie in dieser [PDF-Datei](#).

## **Kursdetails:**

**Dauer:** 3 Tage

**Termine:**

- [auf Anfrage](#)

## **Durchführung:**

- Garantiert ab 4 Teilnehmern
- Maximal 16 Teilnehmer

## **Teilnahmegebühr:**

- 1.280,- EUR  
(zzgl. gesetzl. MwSt)

## **Prüfungsgebühren:**

- 275,- EUR  
(zzgl. gesetzl. MwSt)

## **Weitere Optionen:**

- [Weitere Termine](#)
- [Individuelle Firmenschulung](#)
- [Einzelcoaching](#)

## **Haben Sie Fragen?**

Gerne beraten wir Sie persönlich per Telefon oder per E-Mail.

### **IFTT Service-Line:**

+49 (0)69 - 78 910 810

### **E-Mail:**

[info@IFTT.de](mailto:info@IFTT.de)