



Das Lifecycle-Seminar „Service Design“ behandelt Vorgehensweisen zur Analyse, Dokumentation und Abstimmung 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

- Prozesse & Funktionen zu
  - Service Catalogue Management
  - Service Level Management
  - Capacity Management
  - Availability Management
  - IT Service Continuity Management
  - Information Security Management
  - Supplier Management
- Organisation
- Methoden, Techniken und Tools
- Implementierung
- Prüfungsvorbereitung und Service Design-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.

### Teilnehmerkreis

Führungskräfte, Prozessmanager, IT-Berater und Projektmanager, die mit der Einführung und Umsetzung von ITIL v3-Prozessen betraut sind.

### Voraussetzungen

ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (nach V3) bzw. das ITIL v3 Foundation Bridge Zertifikat sowie der Besuch des Service Design-Kurses.

### Dauer

3 Tage

### Preise

ITIL v3 Lifecycle Service Design Kurs (N114D) € 1.950,00

ITIL v3 Lifecycle Service Design Zertifizierung (N115D) € 220,00

Bei bestandener Prüfung erhalten Sie 3 Credits.

### Seminarbedingungen

Alle Preise zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der ncc Management Consultants GmbH. Gerne bieten wir Ihnen dieses Seminar auch als Inhouse Schulung sowie auf Englisch an.