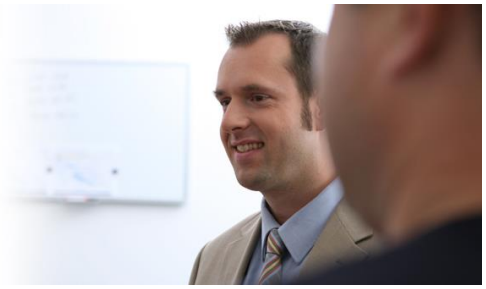
exccon

Education

IT Service Management
ITIL® Expert 3x5



Zum ITIL® Expert in 15 Tagen:

- **Kursmodul 1:** Service Transition & Service Operation
  Dauer: 5 Tage
- **Kursmodul 2:** Service Design & Service Strategy
  Dauer: 5 Tage
- **Kursmodul 3:** Continual Service Improvement & Managing Across the Lifecycle
  Dauer: 5 Tage

>>> Profitieren Sie von unseren günstigen Preisen bei der Buchung unserer Kompaktmodule!

Voraussetzung
ITIL® v3 Foundation Zertifikat oder ITIL® Foundation Bridge Zertifikat. Für die Teilnahme an der MALC-Prüfung sind fünf bestandene ITIL® Lifecycle-Prüfungen Voraussetzung.

Inhalte
>>> Kursmodul 1: Service Transition & Service Operation
Teilnehmer dieses Seminars erlangen Kenntnisse, mit denen Richtlinien für die Entwicklung, Verbesserung und qualifizierte Übergabe von neuen oder geänderten Services in den operativen Betrieb gewährleistet werden können. Außerdem erlernen Sie Verfahren und Methoden für ein erfolgreiches Management des täglichen Service-Betriebs.

>>> Kursmodul 2: Service Design & Service Strategy
Teilnehmer werden in die Hintergründe der betriebswirtschaftlich effizienten Planung und Realisierung von Dienstleistungen eingeführt. Geschäftsziele der Kunden sollen mithilfe spezifischer Dienstleistungen so unterstützt werden, dass nachvollziehbare Mehrwerte erwirtschaftet werden können. Sie lernen, eine Lösungsarchitektur mit den in dieser Phase verwendeten Prozessen zu entwickeln, die den Anforderungen und den Rahmenbedingungen der Service Strategie entspricht.

>>> Kursmodul 3: Continual Service Improvement & Managing Across the Lifecycle
Dieses Seminar fokussiert insbesondere Maßnahmen zur Erreichung vorgegebener Business- sowie Steuerungsziele. Die wichtigsten Aspekte der ITIL®-Bücher werden wiederholt und die Zusammen-hänge zwischen den verschiedenen Prozessen vertieft. Zudem erwerben Sie Kenntnisse, wie eine nachhaltige Verbesserung der im Rahmen eines IT Service Management angebotenen IT-Services zu erreichen ist. Die MALC Zertifizierung führt mit bestandener Prüfung zum ITIL® Expert-Zertifikat.

Zertifizierung
Pro fünftägigem Seminar werden zwei Prüfungen abgelegt.

- Die Lifecycle-Prüfungen bestehen aus je 8 Szenario-basierten Multiple-Choice-Fragen von denen mind. 70% in 90 Minuten mit ausreichender Punktezahl beantwortet werden müssen.
- Die MALC-Prüfung besteht aus 10 Multiple-Choice-Fragen, die sich größtenteils auf eine vorgegebene Case Study beziehen. Innerhalb von 120 Minuten müssen mind. 35 der 50 Punkte (70%) erreicht werden.

Preise und weitere Informationen
http://education.exccon.com

Seminarbedingungen
Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der exccon AG. Gerne bieten wir Ihnen diese Seminare auch als Inhouse Schulung sowie auf Englisch an.

Kontakt und Anmeldung:

exccon AG
Tal 11
80331 München

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

education@exccon.com
http://education.exccon.com

ITIL® is a registered trade mark of Axelos. - IT Infrastructure Library® is a registered trade mark of Axelos.