

# edcom Schulungskatalog

---

## Inhaltsverzeichnis:

SM25V3: ITIL V3 Foundation und Zertifizierung.....	2
SM3ML1: ITIL V3 - Managing across the Life Cycle und Zertifizierung .....	3
SMLCS1: ITIL V3 - Continual Service Improvement (Lifecycle Modul) und Zertifizierung .....	4
SMLSD1: ITIL V3 - Service Design (Lifecycle Modul) und Zertifizierung .....	5
SMLSO1: ITIL V3 - Service Operation (Lifecycle Modul) und Zertifizierung .....	6
SMLSS1: ITIL V3 - Service Strategy (Lifecycle Modul) und Zertifizierung .....	7
SMLST1: ITIL V3 - Service Transition (Lifecycle Modul) und Zertifizierung .....	8
SMOSA1: ITIL V3 - Operational Support and Analysis (Capability Modul) und Zertifizierung .....	9
SMPP01: ITIL V3 - Planning Protection and Optimization (Capability Modul) und Zertifizierung.....	11
SMRCV1: ITIL V3 - Release Control and Validation (Capability Modul) und Zertifizierung .....	13
SMSOA1: ITIL V3 - Service Offerings and Agreements (Capability Modul) und Zertifizierung .....	15

Typ: ITIL  
Hersteller: ITIL  
Produkt & Version:



## SM25V3: ITIL V3 Foundation und Zertifizierung

Dauer: 3,0 Tag(e)

Zielsetzung:

Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter, die im Service Management Bereich tätig sind. IT-Manager, IT-Leiter, IT-Berater, Betriebsverantwortliche, Geschäftsführer, Informationsmanager mit Verantwortung für die Gestaltung und Führung der IT-Infrastruktur.

Inhalte:

Einführung in die IT Infrastructure Library (ITIL)  
Service Strategy  
Service Design  
Service Transition  
Service Operation  
Continual Service Improvement  
Vorbereitung auf die Zertifizierung

Hinweis zur Zertifizierung:

Im Anschluss an diesen Kurs kann eine Zertifizierungsprüfung abgelegt werden, um das "APMG Certificate in ITIL (Foundational Level)" zu erlangen.

Die Zertifizierungsprüfung beginnt um 16:00 und dauert ca. 60 Minuten.

Die Prüfung (Multiple Choice Test) wird an Ort und Stelle ausgewertet und, sofern bestanden, ein Zertifikat ausgehändigt.

Zur Ausstellung des Zertifikates müssen die persönlichen Daten des Teilnehmers (Name, Vorname, Geb.-Tag, Geb.-Ort) 10 Tage zuvor vorliegen. Andernfalls bekommt der Teilnehmer das Zertifikat im Nachlauf.

Anmeldung zur Zertifizierung: Eine separate Anmeldung zur Zertifizierung ist nicht erforderlich. Die Zertifizierung ist in der Kursgebühr enthalten.

Kurs und Unterlagen in deutscher Sprache. Die Zertifizierung ist ebenfalls auf deutsch.

Voraussetzungen:

Bereits vorhandene Kenntnisse über Business-Prozesse und IT-Services sind von Vorteil.

Grundkenntnisse der englischen Sprache sind erforderlich.

Typ: ITIL  
Hersteller: ITIL  
Produkt & Version:



### SM3ML1: ITIL V3 - Managing across the Life Cycle und Zertifizierung

Dauer: 5,0 Tag(e)

Zielsetzung:

Dieser Kurs beschäftigt sich mit dem gesamten Lifecycle der IT Infrastructure Library (ITIL) V3. Die Zertifizierungsprüfung ist im Kurspreis enthalten und findet am letzten Kurstag von 15 - 17 Uhr statt.

Zielgruppe:

Zielgruppe sind Manager, Kontrollorgane, Teamleiter, Planer, Architekten, Berater, Audit Manager, Security Manager, ITSM Trainer und alle die im Service Lifecycle mit dem Management, der Koordination und Integration von strategischen Aktivitäten befasst sind.

Inhalte:

Einführung in Geschäfts- und Management Problematiken im IT Service Management  
Planung und Implementierung von IT Service Management  
Management von Strategischen Änderungen  
Risiko Management  
Verständnis von Herausforderungen an die Organisation  
Service Bewertung  
Verständnis ergänzender Industrie Leitlinien

Voraussetzungen:

Der Teilnehmer muss ITIL V3 Foundation sowie alle fünf Lifecycle Module besucht und die Zertifizierungen bestanden haben. Da die Prüfung (multiple choice test) derzeit in englischer Sprache erfolgt, sind gute Englischkenntnisse erforderlich. Ein deutsch/englisches Wörterbuch darf während der Prüfung benutzt werden.

Hinweis:

Die ITIL Version 3 Zertifizierung basiert auf einem Punktesystem. Man muss mindestens 22 Punkte haben, um den ITIL V3 Expert zu erlangen.

ITIL Foundation gibt 2 Punkte, jeder weitere Lifecycle Modulkurs zusätzlich 3 Punkte.

Service Strategy SMLSS1, Service Design SMLSD1, Service Transition SMLST1, Service Operation SMLSO1 und Continual Service Improvement SMLCS1

Mit Bestehen der 'Managing across the lifecycle' Prüfung im Anschluss an diesen Kurs erhält der Teilnehmer 5 Punkte und ist 'ITIL Expert'.

Typ: ITIL  
Hersteller: ITIL  
Produkt & Version:



## **SMLCS1: ITIL V3 - Continual Service Improvement (Lifecycle Modul) und Zertifizierung**

Dauer: 3,0 Tag(e)

Zielsetzung:

Dieser Kurs beschäftigt sich mit dem Thema "Continual Service Improvement", dem gleichnamigen Buch der IT Infrastructure Library (ITIL) V3. Die Teilnahme an dem Kurs vermittelt die Kenntnisse, die notwendig sind, um die Zertifizierung der APMG zu absolvieren. Die Zertifizierungsprüfung ist im Kurspreis enthalten und findet ca. 1-2 Wochen nach Kursende in der gleichen Lokation statt. Das OGC Buch "Continual Service Improvement" (englische Ausgabe) der ITIL V3 Buchreihe ist in den Kursmaterialien enthalten und sollte als Vorbereitung auf die Prüfung gelesen werden.

Zielgruppe:

Zielgruppe sind Manager, Kontrollorgane, Teamleiter, Planer, Architekten, Berater, Audit Manager, Security Manager, ITSM Trainer und alle die im Service Lifecycle mit dem Management, der Koordination und Integration von strategischen Aktivitäten befasst sind.

Inhalte:

- Einführung in Continual Service Improvement
- Continual Service Improvement Prinzipien
- Continual Service Improvement Prozess
- Continual Service Improvement Methoden und Techniken
- Organisation von Continual Service Improvement
- Techniken für Continual Service Improvement
- Faktoren bei der Implementierung
- Kritische Erfolgsfaktoren und Risiken

Voraussetzungen:

Der Teilnehmer muss ITIL V3 Foundation zertifiziert sein SM25V3. Da die Prüfung (multiple choice test) derzeit in englischer Sprache erfolgt, sind gute Englischkenntnisse erforderlich. Ein deutsch/englisches Wörterbuch darf während der Prüfung benutzt werden.

Hinweis:

Die ITIL Version 3 Zertifizierung basiert auf einem Punktesystem. Man muss mindestens 22 Punkte haben um den ITIL V3 Expert zu erlangen.

ITIL Foundation gibt 2 Punkte, dieser und jeder weitere Lifecycle Modulkurs zusätzlich 3 Punkte.

Service Strategy SMLSS1, Service Design SMLSD1, Service Transition SMLST1, Service Operation SMLSO1 und Continual Service Improvement SMLCS1

Danach kommt das "Managing through the lifecycle" Modul, das weitere 5 Punkte bringt.

Typ: ITIL  
Hersteller: ITIL  
Produkt & Version:



## SMLSD1: ITIL V3 - Service Design (Lifecycle Modul) und Zertifizierung

Dauer: 3,0 Tag(e)

Zielsetzung:

Dieser Kurs beschäftigt sich mit dem Thema "Service Design", dem gleichnamigen Buch der IT Infrastructure Library (ITIL) V3. Das OGC Buch "Service Design" (englische Ausgabe) ist im Kurspreis enthalten. Die Zertifizierungsprüfung ist im Kurspreis enthalten und findet am letzten Kurstag von 15 - 17 Uhr statt.

Zielgruppe:

Zielgruppe sind Manager, Kontrollorgane, Teamleiter, Planer, Architekten, Berater, Audit Manager, Security Manager, ITSM Trainer und alle die im Service Lifecycle mit dem Management, der Koordination und Integration von strategischen Aktivitäten befasst sind.

Inhalte:

Management und Kontrolle aller Service Design Aktivitäten  
Management und Anwendung des Service Design Konzepts, Inputs, Outputs und der Aktivitäten  
Wissen über Service Design Prinzipien und das Management des Service Design Prozesses  
Kontrolle und Steuerung von Service Design Technologie bezogenen Aktivitäten  
Ausrichtung und Kontrolle von organisatorischen und technischen Service Design Sachverhalten  
Analyse, Ausrichtung und Auswahl von Einführungsansätzen, Herausforderungen, Kritik, Erfolgsfaktoren und Risiken

Voraussetzungen:

Der Teilnehmer muss ITIL V3 Foundation zertifiziert sein SM25V3. Da die Prüfung (multiple choice test) derzeit in englischer Sprache erfolgt, sind gute Englischkenntnisse erforderlich. Ein deutsch/englisches Wörterbuch darf während der Prüfung benutzt werden.

Hinweis:

Die ITIL Version 3 Zertifizierung basiert auf einem Punktesystem. Man muss mindestens 22 Punkte haben, um den ITIL V3 Expert zu erlangen.

ITIL Foundation gibt 2 Punkte, dieser und jeder weitere Lifecycle Modulkurs zusätzlich 3 Punkte.

Service Strategy SMLSS1, Service Design SMLSD1, Service Transition SMLST1, Service Operation SMLSO1 und Continual Service Improvement SMLCS1

Danach kommt das "Managing through the lifecycle" Modul, das weitere 5 Punkte bringt.

Typ: ITIL  
Hersteller: ITIL  
Produkt & Version:



## SMLSO1: ITIL V3 - Service Operation (Lifecycle Modul) und Zertifizierung

Dauer: 3,0 Tag(e)

Zielsetzung:

Dieser Kurs beschäftigt sich mit dem Thema "Service Operation", dem gleichnamigen Buch der IT Infrastructure Library (ITIL) V3. Das OGC Buch "Service Operation" (englische Ausgabe) ist im Kurspreis enthalten. Die Zertifizierungsprüfung ist im Kurspreis enthalten und findet am letzten Kurstag von 15 - 17 Uhr statt.

Zielgruppe:

Zielgruppe sind Manager, Kontrollorgane, Teamleiter, Planer, Architekten, Berater, Audit Manager, Security Manager, ITSM Trainer und alle die im Service Lifecycle mit dem Management, der Koordination und Integration von strategischen Aktivitäten befasst sind.

Inhalte:

Einführung in die Service Operations  
Service Operations Prinzipien  
Service Operation Prozesse  
Allgemeine Service Operation Aktivitäten  
Service Operation organisieren: Funktionen  
Technische Einflußfaktoren  
Faktoren bei der Implementierung  
Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken

Voraussetzungen:

Der Teilnehmer muss ITIL V3 Foundation zertifiziert sein SM25V3. Da die Prüfung (multiple choice test) derzeit in englischer Sprache erfolgt sind gute Englischkenntnisse erforderlich. Ein deutsch/englisches Wörterbuch darf während der Prüfung benutzt werden.

Hinweis:

Die ITIL Version 3 Zertifizierung basiert auf einem Punktesystem. Man muss mindestens 22 Punkte haben um den ITIL V3 Expert zu erlangen.

ITIL Foundation gibt 2 Punkte, dieser und jeder weitere Lifecycle Modulkurs zusätzlich 3 Punkte.

Service Strategy SMLSS1, Service Design SMLSD1, Service Transition SMLST1, Service Operation SMLSO1 und Continual Service Improvement SMLCS1

Danach kommt das "Managing through the lifecycle" Modul, das weitere 5 Punkte bringt.

Typ: ITIL  
Hersteller: ITIL  
Produkt & Version:



## SMLSS1: ITIL V3 - Service Strategy (Lifecycle Modul) und Zertifizierung

Dauer: 3,0 Tag(e)

Zielsetzung:

Dieser Kurs beschäftigt sich mit dem Thema "Service Strategy", dem gleichnamigen Buch der IT Infrastructure Library (ITIL) V3. Das OGC Buch "Service Strategy" (englische Ausgabe) ist im Kurspreis enthalten. Die Zertifizierungsprüfung ist im Kurspreis enthalten und findet am letzten Kurstag von 15 - 17 Uhr statt.

Zielgruppe:

Zielgruppe sind Manager, Kontrollorgane, Teamleiter, Planer, Architekten, Berater, Audit Manager, Security Manager, ITSM Trainer und alle die im Service Lifecycle mit dem Management, der Koordination und Integration von strategischen Aktivitäten befasst sind.

Inhalte:

- Prinzipien der Service Strategie
- Definition von Services and Markt
- Beurteilung der Strategie
- Financial Management
- Service Portfolio Management
- Bedarfs Management
- Integration der Strategie in den Service Lifecycle
- Verstehen von kritischen Erfolgsfaktoren und Risiken

Voraussetzungen:

Der Teilnehmer muss ITIL V3 Foundation zertifiziert sein SM25V3. Da die Prüfung (multiple choice test) derzeit in englischer Sprache erfolgt, sind gute Englischkenntnisse erforderlich. Ein deutsch/englisches Wörterbuch darf während der Prüfung benutzt werden.

Hinweis:

Die ITIL Version 3 Zertifizierung basiert auf einem Punktesystem. Man muss mindestens 22 Punkte haben, um den ITIL V3 Expert zu erlangen.

ITIL Foundation gibt 2 Punkte, dieser und jeder weitere Lifecycle Modulkurs zusätzlich 3 Punkte. Service Strategy SMLSS1, Service Design SMLSD1, Service Transition SMLST1DE, Service Operation SMLSO1 und Continual Service Improvement SMLCS1DE

Danach kommt das "Managing through the lifecycle" Modul, das weitere 5 Punkte bringt.

Typ: ITIL  
Hersteller: ITIL  
Produkt & Version:



## SMLST1: ITIL V3 - Service Transition (Lifecycle Modul) und Zertifizierung

Dauer: 3,0 Tag(e)

Zielsetzung:

Dieser Kurs beschäftigt sich mit dem Thema "Service Transition", dem gleichnamigen Buch der IT Infrastructure Library (ITIL) V3. Das OGC Buch "Service Transition" (englische Ausgabe) ist im Kurspreis enthalten. Die Zertifizierungsprüfung ist im Kurspreis enthalten und findet am letzten Kurstag von 15 - 17 Uhr statt.

Zielgruppe:

Zielgruppe sind Manager, Kontrollorgane, Teamleiter, Planer, Architekten, Berater, Audit Manager, Security Manager, ITSM Trainer und alle die im Service Lifecycle mit dem Management, der Koordination und Integration von strategischen Aktivitäten befasst sind.

Inhalte:

Einführung in die Service Transition  
Service Transition Prinzipien  
Management und Kontrolle aller Service Transition Aktivitäten  
Service Transition bezogene Aktivitäten rund um Kommunikation, Verpflichtungen und Organisationen  
Änderungen  
Service Transition organisieren  
Kontrolle und Steuerung von Service Transition Technologie bezogene Aktivitäten  
Analyse, Bewertung und Auswahl von Einführungsansätzen, Herausforderungen, kritischen Erfolgsfaktoren und Risiken

Voraussetzungen:

Der Teilnehmer muss ITIL V3 Foundation zertifiziert sein SM25V3. Da die Prüfung (multiple choice test) derzeit in englischer Sprache erfolgt, sind gute Englischkenntnisse erforderlich. Ein deutsch/englisches Wörterbuch darf während der Prüfung benutzt werden.

Hinweis:

Die ITIL Version 3 Zertifizierung basiert auf einem Punktesystem. Man muss mindestens 22 Punkte haben, um den ITIL V3 Expert zu erlangen.

ITIL Foundation gibt 2 Punkte, dieser und jeder weitere Lifecycle Modulkurs zusätzlich 3 Punkte.

Service Strategy SMLSS1, Service Design SMLSD1, Service Transition SMLST1, Service Operation SMLSO1 und Continual Service Improvement SMLCS1

Danach kommt das "Managing through the lifecycle" Modul, das weitere 5 Punkte bringt.

Typ: ITIL  
Hersteller: ITIL  
Produkt & Version:



## SMOSA1: ITIL V3 - Operational Support and Analysis (Capability Modul) und Zertifizierung

Dauer: 4,0 Tag(e)

### Zielsetzung:

Dieser Kurs ist einer von 4 Kursen des ITIL V3 Capability Stream.

Er behandelt das Thema Operational Support and Analysis der IT Infrastructure Library (ITIL) V3. Die Teilnahme an dem Kurs vermittelt die Kenntnisse, die notwendig sind um die Zertifizierung der APMG zu absolvieren.

Die Zertifizierungsprüfung ist im Kurspreis enthalten und findet am letzten Kurstag um 15h statt.

(Dauer 90min, 30min Bonus, wenn die Prüfung nicht in der Muttersprache ist)

Lifecycle vs. Capability:

Für diejenigen, die das ITIL V2 Zertifizierungsschema kennen, entsprechen

Lifecycle und Capability in etwa dem Service Manager und Practitioner.

Der Lifecycle Stream ist ausgerichtet auf ITSM Implementierer, während der Capability Stream den Fokus auf die täglichen Prozessaktivitäten legt.

Capability Stream:

Die 4 Module dieses Stream fokussieren auf Umsetzung und Verbesserung existierender, miteinander verbundener Prozesse.

Der Lehrplan enthält detaillierte Sicht auf Inputs, Aktivitäten, Konzepte, Metriken und Outputs für jeden Prozess.

Lifecycle Stream:

Der modulare Aufbau dieser 5 Kurse entspricht den 5 Phasen des Service Lifecycle.

Die einzelnen Seminare sind auf die Implementierung einer Phase ausgerichtet.

Schwerpunkte liegen auf den Beziehungen zwischen Prozessen und Lifecycle Phasen, den Rollen und Verantwortlichkeiten sowie Implementierungsüberlegungen.

Relativ kurze Zeit wird den Prozessaktivitäten gewidmet.

### Zielgruppe:

Zielgruppe sind Manager, Kontrollorgane, Teamleiter, Planer, Architekten, Berater, Audit Manager, Security Manager, ITSM Trainer und alle die im Service Lifecycle mit dem Management, der Koordination und Integration von strategischen Aktivitäten befasst sind.

### Inhalte:

Der Kurs ist auf Basis der Anforderungen der APMG (offizielles Akkreditierungsinstitut für ITIL) entwickelt und deckt die Anforderungen des Lehrplans (Syllabus) ab.

Hier ein Auszug aus den Inhalten:

- Event Management
- Incident Management
- Problem Management
- Request Fulfillment
- Access Management
- Service Desk
- Technical Management
- IT Operations Management
- Application Management

### Voraussetzungen:

Der Teilnehmer muss ITIL V3 Foundation zertifiziert sein, Teilnahme am Kurs SM25V3.

Wichtig: Da die Prüfung (multiple choice test) derzeit nur in englischer Sprache erfolgt, sind gute Englischkenntnisse erforderlich. Ein deutsch/englisch Wörterbuch darf während der Prüfung benutzt werden.

Hinweis:

Die ITIL Version 3 Zertifizierung basiert auf einem Punktesystem.

Man muss mindestens 22 Punkte haben, um den ITIL V3 Expert zu erlangen.

ITIL Foundation SM25V3 gibt 2 Punkte, jeder Kurs aus dem Lifecycle Stream 3 Punkte und jeder Kurs aus dem Capability Stream 4 Punkte.

Den Abschluss bildet der Kurs 'Managing across the Life Cycle' mit 5 Punkten.

Man kann sich für den reinen Lifecycle oder Capability Stream entscheiden oder eine Kombination aus beiden wählen:

Lifecycle Stream (je 3P, alle 15P):

Service Strategie (SS) SMLSS1

Service Design (SD) SMLSD1

Service Transition (ST) SMLST1

Service Operation (SO) SMLSO1

Continual Service Improvement (CSI) SMLCS1

Capability Stream (je 4P, alle 16P):

Operational Support and Analysis (OSA) SMOSA1

Release, Control and Validation (RCV) SMRCV1

Planning, Protection and Optimization (PPO) SMPPO1

Service Offerings and Agreements (SOA) SMSOA1

Kombinationen aus Lifecycle und Capability Modulen:

A (17P): Lifecycle: SS, SD, CSI / Capability: RCV, OSA

B (18P): Lifecycle: SD, CSI / Capability: SOA, RCV, OSA

C (17P): Lifecycle: ST, SO, CSI / Capability: SOA, PPO

D (18P): Lifecycle: SO, CSI / Capability: SOA, PPO, RCV

Abschluss zum ITIL Expert: Managing Across the Lifecycle (5P) SM3ML1

Typ: ITIL  
Hersteller: ITIL  
Produkt & Version:



## **SMPP01: ITIL V3 - Planning Protection and Optimization (Capability Modul) und Zertifizierung**

Dauer: 4,0 Tag(e)

### Zielsetzung:

Dieser Kurs ist einer von 4 Kursen des ITIL V3 Capability Stream  
Er behandelt das Thema Planning, Protection and Optimization der IT Infrastructure Library (ITIL) V3.  
Die Teilnahme an dem Kurs vermittelt die Kenntnisse, die notwendig sind um die Zertifizierung der APMG zu absolvieren.

Die Zertifizierungsprüfung ist im Kurspreis enthalten und findet am letzten Kurstag um 15h statt.  
(Dauer 90min, 30 min Bonus, wenn die Prüfung nicht in der Muttersprache ist)

### Lifecycle vs. Capability:

Für diejenigen, die das ITIL V2 Zertifizierungsschema kennen, entsprechen

Lifecycle und Capability in etwa dem Service Manager und Practitioner.

Der Lifecycle Stream ist ausgerichtet auf ITSM Implementierer, während der Capability Stream den Fokus auf die täglichen Prozessaktivitäten legt.

### Capability Stream:

Die 4 Module dieses Stream fokussieren auf Umsetzung und Verbesserung existierender, miteinander verbundener Prozesse.

Der Lehrplan enthält detaillierte Sicht auf Inputs, Aktivitäten, Konzepte, Metriken und Outputs für jeden Prozess.

### Lifecycle Stream:

Der modulare Aufbau dieser 5 Kurse entspricht den 5 Phasen des Service Lifecycle.

Die einzelnen Seminare sind auf die Implementierung einer Phase ausgerichtet.

Schwerpunkte liegen auf den Beziehungen zwischen Prozessen und Lifecycle Phasen, den Rollen und Verantwortlichkeiten sowie Implementierungsüberlegungen.

Relativ kurze Zeit wird den Prozessaktivitäten gewidmet.

### Zielgruppe:

Zielgruppe sind Manager, Kontrollorgane, Teamleiter, Planer, Architekten, Berater, Audit Manager, Security Manager, ITSM Trainer und alle die im Service Lifecycle mit dem Management, der Koordination und Integration von strategischen Aktivitäten befasst sind.

### Inhalte:

Der Kurs ist auf Basis der Anforderungen der APMG (offizielles Akkreditierungsinstitut für ITIL) entwickelt und deckt die Anforderungen des Lehrplans (Syllabus) ab.

Hier ein Auszug aus den Inhalten:

- Event Management
- Incident Management
- Problem Management
- Request Fulfillment
- Access Management
- Service Desk
- Technical Management
- IT Operations Management
- Application Management

### Voraussetzungen:

Der Teilnehmer muss ITIL V3 Foundation zertifiziert sein, Teilnahme am Kurs SM25V3

Wichtig: Da die Prüfung (multiple choice test) derzeit nur in englischer Sprache erfolgt, sind gute Englischkenntnisse erforderlich. Ein deutsch/englisch Wörterbuch darf während der Prüfung benutzt werden.

Hinweis:

Die ITIL Version 3 Zertifizierung basiert auf einem Punktesystem.

Man muss mindestens 22 Punkte haben um den ITIL V3 Expert zu erlangen.

ITIL Foundation (SM25V3DE) gibt 2 Punkte, jeder Kurs aus dem

Lifecycle Stream 3 Punkte und jeder Kurs aus dem Capability Stream 4 Punkte.

Den Abschluss bildet der Kurs 'Managing across the Life Cycle' mit 5 Punkten.

Man kann sich für den reinen Lifecycle oder Capability Stream entscheiden oder eine Kombination aus beiden wählen:

Lifecycle Stream (je 3P, alle 15P):

Service Strategie (SS) SMLSS1  
Service Design (SD) SMLSD1  
Service Transition (ST) SMLST1  
Service Operation (SO) SMLSO1  
Continual Service Improvement (CSI) SMLCS1

Capability Stream (je 4P, alle 16P):

Operational Support and Analysis (OSA) SMOSA1  
Release, Control and Validation (RCV) SMRCV1  
Planning, Protection and Optimization (PPO) SMPPO1  
Service Offerings and Agreements (SOA) SMSOA1  
Kombinationen aus Lifecycle und Capability Modulen:

A (17P): Lifecycle: SS, SD, CSI / Capability: RCV, OSA

B (18P): Lifecycle: SD, CSI / Capability: SOA, RCV, OSA

C (17P): Lifecycle: ST, SO, CSI / Capability: SOA, PPO

D (18P): Lifecycle: SO, CSI / Capability: SOA, PPO, RCV

Abschluss zum ITIL Expert: Managing Across the Lifecycle (5P) SM3ML1

## SMRCV1: ITIL V3 - Release Control and Validation (Capability Modul) und Zertifizierung

Dauer: 4,0 Tag(e)

### Zielsetzung:

Dieser Kurs ist einer von 4 Kursen des ITIL V3 Capability Stream.

Er behandelt das Thema Release, Control and Validation der IT Infrastructure Library (ITIL) V3.

Die Teilnahme an dem Kurs vermittelt die Kenntnisse, die notwendig sind um die Zertifizierung der APMG zu absolvieren.

Die Zertifizierungsprüfung ist im Kurspreis enthalten und findet am letzten Kurstag um 15h statt.

(Dauer 90min, 30 min Bonus, wenn die Prüfung nicht in der Muttersprache ist)

Lifecycle vs. Capability:

Für diejenigen, die das ITIL V2 Zertifizierungsschema kennen, entsprechen

Lifecycle und Capability in etwa dem Service Manager und Practitioner.

Der Lifecycle Stream ist ausgerichtet auf ITSM Implementierer, während der Capability Stream den Fokus auf die täglichen Prozessaktivitäten legt.

Capability Stream:

Die 4 Module dieses Stream fokussieren auf Umsetzung und Verbesserung existierender, miteinander verbundener Prozesse.

Der Lehrplan enthält detaillierte Sicht auf Inputs, Aktivitäten, Konzepte, Metriken und Outputs für jeden Prozess.

Lifecycle Stream:

Der modulare Aufbau dieser 5 Kurse entspricht den 5 Phasen des Service Lifecycle.

Die einzelnen Seminare sind auf die Implementierung einer Phase ausgerichtet.

Schwerpunkte liegen auf den Beziehungen zwischen Prozessen und Lifecycle Phasen, den Rollen und Verantwortlichkeiten sowie Implementierungsüberlegungen.

Relativ kurze Zeit wird den Prozessaktivitäten gewidmet.

### Zielgruppe:

Zielgruppe sind Manager, Kontrollorgane, Teamleiter, Planer, Architekten, Berater, Audit Manager, Security Manager, ITSM Trainer und alle die im Service Lifecycle mit dem Management, der Koordination und Integration von strategischen Aktivitäten befasst sind.

### Inhalte:

Der Kurs ist auf Basis der Anforderungen der APMG (offizielles Akkreditierungsinstitut für ITIL) entwickelt und deckt die Anforderungen des Lehrplans (Syllabus) ab.

Hier ein Auszug aus den Inhalten:

Change Management

Release and Deployment Management

Service Asset and Configuration Management

Service Validation and Testing

Evaluation

Knowledge Management

### Voraussetzungen:

Der Teilnehmer muss ITIL V3 Foundation zertifiziert sein, Teilnahme am Kurs SM25V3

Wichtig: Da die Prüfung (multiple choice test) derzeit nur in englischer Sprache erfolgt, sind gute Englischkenntnisse erforderlich. Ein deutsch/englisch Wörterbuch darf während der Prüfung benutzt werden.

Hinweis:

Die ITIL Version 3 Zertifizierung basiert auf einem Punktesystem.

Man muss mindestens 22 Punkte haben um den ITIL V3 Expert zu erlangen.

ITIL Foundation SM25V3 gibt 2 Punkte, jeder Kurs aus dem Lifecycle Stream 3 Punkte und jeder Kurs aus dem Capability Stream 4 Punkte.

Den Abschluss bildet der Kurs 'Managing across the Life Cycle' mit 5 Punkten.

Man kann sich für den reinen Lifecycle oder Capability Stream entscheiden oder eine Kombination aus beiden wählen:

Lifecycle Stream (je 3P, alle 15P):

Service Strategie (SS) SMLSS1  
Service Design (SD) SMLSD1  
Service Transition (ST) SMLST1  
Service Operation (SO) SMLSO1  
Continual Service Improvement (CSI) SMLCS1

Capability Stream (je 4P, alle 16P):

Operational Support and Analysis (OSA) SMOSA1  
Release, Control and Validation (RCV) SMRCV1  
Planning, Protection and Optimization (PPO) SMPPO1  
Service Offerings and Agreements (SOA) SMSOA1

Kombinationen aus Lifecycle und Capability Modulen:

A (17P): Lifecycle: SS, SD, CSI / Capability: RCV, OSA

B (18P): Lifecycle: SD, CSI / Capability: SOA, RCV, OSA

C (17P): Lifecycle: ST, SO, CSI / Capability: SOA, PPO

D (18P): Lifecycle: SO, CSI / Capability: SOA, PPO, RCV

Abschluss zum ITIL Expert: Managing Across the Lifecycle (5P) SM3ML1

Typ: ITIL  
Hersteller: ITIL  
Produkt & Version:



## **SMSOA1: ITIL V3 - Service Offerings and Agreements (Capability Modul) und Zertifizierung**

Dauer: 4,0 Tag(e)

### Zielsetzung:

Dieser Kurs ist einer von 4 Kursen des ITIL V3 Capability Stream.

Er behandelt das Thema Service Offerings and Agreements der IT Infrastructure Library (ITIL) V3.

Die Teilnahme an dem Kurs vermittelt die Kenntnisse, die notwendig sind um die Zertifizierung der APMG zu absolvieren.

Die Zertifizierungsprüfung ist im Kurspreis enthalten und findet am letzten Kurstag um 15h statt.

(Dauer 90min, 30 min Bonus, wenn die Prüfung nicht in der Muttersprache ist)

Lifecycle vs. Capability:

Für diejenigen, die das ITIL V2 Zertifizierungsschema kennen, entsprechen

Lifecycle und Capability in etwa dem Service Manager und Practitioner.

Der Lifecycle Stream ist ausgerichtet auf ITSM Implementierer, während der Capability Stream den Fokus auf die täglichen Prozessaktivitäten legt.

Capability Stream:

Die 4 Module dieses Stream fokussieren auf Umsetzung und Verbesserung existierender, miteinander verbundener Prozesse.

Der Lehrplan enthält detaillierte Sicht auf Inputs, Aktivitäten, Konzepte, Metriken und Outputs für jeden Prozess.

Lifecycle Stream:

Der modulare Aufbau dieser 5 Kurse entspricht den 5 Phasen des Service Lifecycle.

Die einzelnen Seminare sind auf die Implementierung einer Phase ausgerichtet.

Schwerpunkte liegen auf den Beziehungen zwischen Prozessen und Lifecycle Phasen, den Rollen und Verantwortlichkeiten sowie Implentierungsüberlegungen.

Relativ kurze Zeit wird den Prozessaktivitäten gewidmet.

### Zielgruppe:

Zielgruppe sind Manager, Kontrollorgane, Teamleiter, Planer, Architekten, Berater, Audit Manager, Security Manager, ITSM Trainer und alle die im Service Lifecycle mit dem Management, der Koordination und Integration von strategischen Aktivitäten befasst sind.

### Inhalte:

Der Kurs ist auf Basis der Anforderungen der APMG (offizielles Akkreditierungsinstitut für ITIL) entwickelt und deckt die Anforderungen des Lehrplans (Syllabus) ab.

Hier ein Auszug aus den Inhalten:

- Demand Management
- Service Portfolio Management
- Service Catalogue Management
- Service Level Management
- Supplier Management
- Financial Management

### Voraussetzungen:

Der Teilnehmer muss ITIL V3 Foundation zertifiziert sein, Teilnahme am Kurs SM25V3DE

Wichtig: Da die Prüfung (multiple choice test) derzeit nur in englischer Sprache erfolgt, sind gute Englischkenntnisse erforderlich. Ein deutsch/englisch Wörterbuch darf während der Prüfung benutzt werden.

Hinweis:

Die ITIL Version 3 Zertifizierung basiert auf einem Punktesystem.

Man muss mindestens 22 Punkte haben um den ITIL V3 Expert zu erlangen.

ITIL Foundation SM25V3 gibt 2 Punkte, jeder Kurs aus dem

Lifecycle Stream 3 Punkte und jeder Kurs aus dem Capability Stream 4 Punkte.

Den Abschluss bildet der Kurs 'Managing across the Life Cycle' mit 5 Punkten.

Man kann sich für den reinen Lifecycle oder Capability Stream entscheiden oder eine Kombination aus beiden wählen:

Lifecycle Stream (je 3P, alle 15P):

Service Strategie (SS) SMLSS1  
Service Design (SD) SMLSD1  
Service Transition (ST) SMLST1  
Service Operation (SO) SMLSO1  
Continual Service Improvement (CSI) SMLCS1

Capability Stream (je 4P, alle 16P):

Operational Support and Analysis (OSA) SMOSA1  
Release, Control and Validation (RCV) SMRCV1  
Planning, Protection and Optimization (PPO) SMPPPO1  
Service Offerings and Agreements (SOA) SMSOA1

Kombinationen aus Lifecycle und Capability Modulen:

A (17P): Lifecycle: SS, SD, CSI / Capability: RCV, OSA

B (18P): Lifecycle: SD, CSI / Capability: SOA, RCV, OSA

C (17P): Lifecycle: ST, SO, CSI / Capability: SOA, PPO

D (18P): Lifecycle: SO, CSI / Capability: SOA, PPO, RCV

Abschluss zum ITIL Expert: Managing Across the Lifecycle (5P) SM3ML1