



Das dreitägige Seminar vermittelt einen fundierten Einblick in die Konzepte, Prozesse und Methoden der Lifecycle-Phase Service Design und bereitet die Teilnehmenden auf die Service Design-Zertifikatsprüfung vor.

ITIL® V3 Service Design ist ein eigenständiges Ausbildungsmodul innerhalb des Intermediate Lifecycle Streams und eines der Module, das zur ITIL® V3 Expert-Zertifizierung führt.

- Zielgruppe**
- Personen, die sich ein fundiertes Verständnis des Service Design aneignen wollen
 - Personen, die sich zum ITIL® V3-Experten oder ITIL® Master ausbilden wollen

- Voraussetzungen**
- ITIL® V2 Foundation-Zertifikat mit ITIL® V3 Foundation Bridge-Zertifikat oder ITIL® V3 Foundation-Zertifikat

- Ausbildungsinhalte**
- Prinzipien des Service Design
 - Prozesse des Service Design
 - Service Design Techniken und zugehörige Aktivitäten
 - Organisation des Service Design
 - Berücksichtigung der Technologie
 - Implementation und Verbesserung des Service Design
 - Kritische Erfolgsfaktoren, Herausforderungen und Risiken
 - Prüfungsvorbereitung und ITIL® V3 Service Design-Examen

- Lernziele**
- Nach dem Seminar kennen die Teilnehmenden:**
- Bedeutung, Prinzipien sowie Ziel und Zweck des Service Design
 - Zusammenwirken mit den anderen Phasen des Service Lifecycle
 - Aktivitäten, Methoden und Funktionen der Service Design-Prozesse
 - Die Rollen und Verantwortlichkeiten innerhalb des Service Design
 - Möglichkeiten zur Messung und Bewertung des Service Design
 - Die Herausforderungen, kritischen Erfolgsfaktoren und Risiken bezüglich Konzeption und Umsetzung der Service Strategy

Zertifizierung ITIL® V3 Service Design-Zertifikat.

Die Prüfung besteht aus 8 szenario-basierten und abgestuften Multiple Choice-Fragen, dauert 90 Minuten und gilt als bestanden, wenn 28 von 40 möglichen Punkten erreicht werden

Dokumentation Umfangreiche Semindokumentation bestehend aus Handout, CLAVIS^{map}, CLAVIS^{cards}, Übungen, Musterexamen, Ergänzungsliteratur sowie Zugriff auf die Lernplattform CLAVIS^{moodle}

Dauer 3 Tage (inklusive Zertifizierung), jeweils von 08:30 bis ca. 17:00

Sprache Deutsch

Kosten Seminar: CHF 3'250.- / Prüfungsgebühr: CHF 350.-
Für In-House-Firmenseminare erstellen wir Ihnen gerne eine individuelle Offerte. Kontaktieren Sie uns via info@klw.ch, www.klw.ch/kontakt oder per Telefon: +41 61 270 93 43

Anzahl Teilnehmer Maximal 16 Teilnehmer

Termine und Anmeldung www.klw.ch/ausbildung

Locations Modern ausgerüstete Räume in Olten, Zürich-Altstetten oder Basel

Zahlungsbedingungen Die gesamten Ausbildungskosten sind vor der Durchführung zu bezahlen. Abmeldungen bis 15 Kalendertage vor Seminarbeginn sind gebührenfrei. Abmeldungen bis 10 Kalendertage vor Seminarbeginn kosten 50% der Gebühren. Bei späteren Abmeldungen oder Nichtteilnahme ist die gesamte Gebühr zu bezahlen. Ein Ersatzteilnehmer kann ohne Zusatzkosten an der Ausbildung teilnehmen.



Version 2011/2012

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. IT Infrastructure Library® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. The Swirl logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.



CLAVIS^{KLW} AG | Sperrstrasse 104b | CH-4057 Basel
T +41 61 270 93 43 | info@klw.ch | www.klw.ch