



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

**ITIL® V3 Service Strategy 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 der Service Strategy 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 der Service Strategy
  - Definition von Services und Absatzmärkten
  - Durchführung von strategischen Assessments
  - Steuerung des Service Lifecycle anhand der Service Strategy
  - Kritische Erfolgsfaktoren, Herausforderungen und Risiken
  - Prüfungsvorbereitung und ITIL® V3 Service Strategy-Examen

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

**Zertifizierung** ITIL® V3 Service Strategy-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<sup>map</sup>, CLAVIS<sup>cards</sup>, Übungen, Musterexamen, Ergänzungsliteratur sowie Zugriff auf die Lernplattform CLAVIS<sup>moodle</sup>

**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](mailto:info@klw.ch), [www.klw.ch/kontakt](http://www.klw.ch/kontakt) oder per Telefon: +41 61 270 93 43

**Anzahl Teilnehmer** Maximal 16 Teilnehmer

**Termine und Anmeldung** [www.klw.ch/ausbildung](http://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<sup>KLW</sup> AG | Sperrstrasse 104b | CH-4057 Basel  
T +41 61 270 93 43 | [info@klw.ch](mailto:info@klw.ch) | [www.klw.ch](http://www.klw.ch)