

TAG 1	ZEIT	THEMA	SEITE
	09:00 – 10:30	Begrüßung und allg. Einführung ITSM	
	10:30 – 10:45	<i>PAUSE</i>	
	10:45 – 12:15	Service Strategy I	
	12:15 – 13:15	<i>MITTAGSPAUSE</i>	
	13:15 – 15:00	Service Strategy II	
	15:00 – 15:15	<i>PAUSE</i>	
	15:15 – 17:00	Service Design I	
TAG 2	ZEIT	THEMA	SEITE
	09:00 – 10:30	Service Design II	
	10:30 – 10:45	<i>PAUSE</i>	
	10:45 – 12:15	Service Transition	
	12:15 – 13:15	<i>MITTAGSPAUSE</i>	
	13:15 – 15:00	Service Transition II	
	15:00 – 15:15	<i>PAUSE</i>	
	15:15 – 17:00	Service Operation und Beispielfragen	

TAG 3	ZEIT	THEMA	SEITE
	09:00 – 10:30	Service Operation II	
	10:30 – 10:45	<i>PAUSE</i>	
	10:45 – 12:15	Continual Service Improvement	
	12:15 – 13:15	<i>MITTAGSPAUSE</i>	
	13:15 – 15:00	Fragen, Wiederholung, Musterprüfung	
	15:00 – 15:15	<i>PAUSE</i>	
	15:15 – 17:00	Prüfung ITIL® V3 Foundation	