

Durch die Einführung und Optimierung von strukturierten IT Prozessen können wesentliche Innovations- und Einsparungspotentiale erschlossen werden. Die IT Infrastructure Library (ITIL), ein international anerkannter de-facto Standard für professionelles IT Service Management ermöglicht zielgerichtetes, geschäftsprozessorientiertes, benutzerfreundliches und kostenoptimiertes Management von IT Services.

Ihr Nutzen

Dieses Seminar ist das Einstiegsseminar in die Thematik Service Management und ITIL. Es ist somit die ideale Vorbereitung auf das offizielle ITIL-Foundation-Zertifikat.

Voraussetzungen

keine

Preis pro Teilnehmer

EUR 790,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

Seminardauer

2 Tag(e)/Day(s)

Hinweise

ITIL-FOU, ND Dieses Seminar dient zur Vorbereitung auf die ITIL Foundation Zertifizierung nach EXIN. Die optionale Prüfungsgebühr von EUR 150,- ist im Seminarpreis nicht enthalten.

Version: v2

Seminarinhalte

Tag 1

- * Einführung
 - IT Service Management
 - Service & Qualität
 - Organisation und Politik
 - Management von Prozessen
- * Vorgehensweise des ITIL-Ansatzes
 - Service-Support-Prozesse
 - Incident Management & Service Desk
 - Problem Management
 - Configuration Management
 - Change Management
 - Release Management

Tag 2

- * Gemeinsamkeiten der „planerischen“ Prozesse
- * Service-Delivery-Prozesse
 - Service Level Management
 - Availability Management
 - Capacity Management
 - IT Service Continuity Management
 - Financial Management für IT Services
- * IT Security Management
- * Vorbereitung auf die Prüfung

