>> ITIL Service Manager

Teil 2 - Service Delivery

EGOS! the education company

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

Sie kennen alle Prozesse von ITIL Service Management und können diese in Unternehmen planen, einführen und beurteilen.

Voraussetzungen

Seminar ITIL Service Manager Teil 1~5094
oder entsprechende Kenntnisse

Preis pro Teilnehmer

EUR 2200,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

Seminardauer

4 Tag(e)/Day(s)

Hinweise

Dieses Seminar ist der zweite Teil zu Ihrer Ausbildung zum ITIL Service Manager.

Version: v3

Seminarinhalte

* Service Level Management
- Aufbau einer partnerschaftlichen Beziehung
- Definition von Rechten und Pflichten
- Vertragswerke und notwendige Inhalte
- Vereinbarungen treffen und einhalten
- Bonus/Malus Regelungen
- von SL Requirements zu SL Agreements
* Capacity Management
- Definition der Aufgaben
- Verantwortungsbereiche
- Unterschiedliche Sichtweisen
- Notwendige Hilfsmittel zur Kapazitätsplanung
* Availablity Management
- Übergang vom Capacity Management
- Definition der Verfügbarkeit aus Kundensicht
- Kapazität, Verfügbarkeit und Dienstleistung
* IT Continuity Management
- Erkennen von Bedrohungen für das Unternehmen
- Risikoanalysen und -bewertungen erstellen
- Kontrollierter Wiederaufbau nach einem Disaster
- Kriterien für zu schützende Geschäftsprozesse
- Notwendigkeit von Tests
- Testablauf
* Security Management
- Positionierung des Prozesses
- Verfügbarkeit
- Integrität
- Vertraulichkeit von Daten
- verschiedene Kategorien von Sicherheitsmaßnahmen
* Financial Management for IT Services
- Kostenbewusstsein als Voraussetzung
- Bepreisung von Dienstleistungen
- Verrechnung auf Basis von Dienstleistungen
- verschiedene Kostentypen
- Risiko von zu viel Transparenz
- Sinnvoller Einsatz von Pauschalen

EGOS! PDF MVC Content Application Framework v9.2506.26.1. ©2025 EGOS! The Education Company, Alle Rechte vorbehalten. Created on 01.07.2025 02:25:55. ID5095. ITIL Service Manager Teil 2 - Service Delivery

© 2025 EGOS! The Education Company, Alle Rechte vorbehalten.