

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

