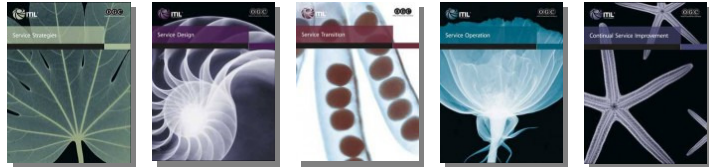


>> ITIL® V3 Kompakt-Kurs



Kursbeschreibung

Das Prozessmodell ITIL® wird als „De-Facto“-Standard des IT-Service-Managements in zahlreichen Unternehmen zur Optimierung der Prozessabläufe und zur Integration von Geschäft und IT eingesetzt.

ITIL® beschreibt ein Prozessmodell mit allen Vorgehensweisen im Rahmen des Service-Managements. Die Prozesse sind hierzu in einem Service-Lifecycle verankert. In dem Kompakt-Kurs werden die wichtigsten Prozesse überblicksartig erläutert, deren Zusammenhang im Service-Lifecycle gemeinschaftlich erarbeitet und anschaulich dargelegt.

Ziele des Kurses

Mit dem ITIL® V3 Kompakt-Kurs gelingt den Teilnehmern ein erster Einstieg in die aktuelle Version dieses Themenkomplexes. Sie lernen,

- den Mehrwert von Service Management,
- das Prinzip des „Service Lifecycles“,
- die wichtigsten enthaltenen Prozesse und Rollen,
- wie sich die Prozesse zu einem ganzheitlichen Konzept zusammenfügen,
- die ITIL® V3-spezifische Kern-Terminologie.

Kursinformationen

Teilnehmerzahl: max. 16 Teilnehmer

Kursdauer: 1 Tag (09:00 bis ca. 17:00 Uhr)

Anmeldung: training@materna.de oder www.materna.de/training

Sprache und Kursmaterial

Der Kurs wird auf Deutsch und mit deutschsprachigen Kursunterlagen durchgeführt. Die Unterlagen werden den Teilnehmern vor Ort ausgehändigt.

Zielgruppe

Alle Personen, die an einem komprimierten Einstieg in ITIL® V3 interessiert sind.

Voraussetzungen

Es sind keine Vorkenntnisse notwendig.

Zertifikate

Es werden MATERNA-Teilnahme-Zertifikate ausgegeben.

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.