

Teilnahmebestätigung

Thalal Hammoudi

hat an dem Seminar

ITIL

erfolgreich teilgenommen.

TrainerIn

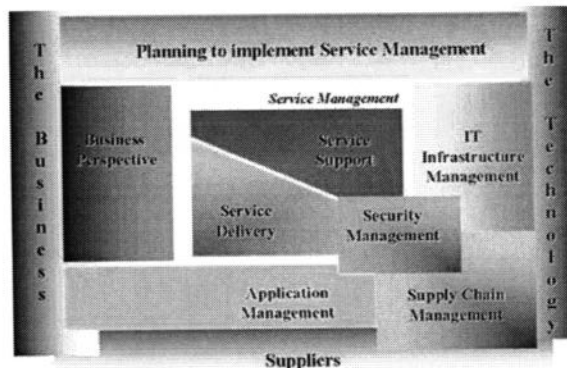
T-Systems International GmbH

Durchführung

11.02.2004

Inhalte

- Kernkonzepte von ITIL sowie Ziele und Aufgaben der Service Management Prozesse in Verbindung mit den TSI-Programmen Service in Excellence
- Einordnen der Kernbegriffe: Prozessziele, Key Practices
- Unterstützung der Leistungserstellung durch die Service Management Prozesse
- Engpässe in der Service Management Organisation aufspüren und Verbesserungen vornehmen
- Qualitätsmanagement
- Service Level Management
- Service Desk
- Incident Management, Problem Management
- Configuration Management
- Change Management, Release Management
- Capacity Management, Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Financial Management für IT Service
- Security Management




Annekathrin Näder
T-Systems International GmbH
Telecommunication Services
CC People Recruiting & Development

T · · Systems · ·