



## ITIL Service Manager - 1. Teil: Service Support

Kurs Code: SV1  
Dauer: 4 Tage  
Preis: € 2050,- (zzgl. MwSt.)

### Kursbeschreibung

Der Kursteilnehmer lernt die wichtigsten Kernfunktionen von ITIL kennen. Ausführlich werden die drei ITIL-Module Incident Management, Problem Management und Configuration Management anhand einer durchgehenden Fallstudie intensiv besprochen. Parallel dazu wird der Teilnehmer auf das "Incourse Assessment" vorbereitet.

### Voraussetzungen

Die Voraussetzungen für den Erwerb des Zertifikats "ITIL Service Manager" sind Erfahrung mit den Prozessen im IT-Servicebereich sowie das "Foundation Certificate in IT Service Management", das durch eine erfolgreiche Teilnahme am Seminar "ITIL Foundation" erworben werden kann.

### Zielgruppe

Verantwortliche für Management und Betrieb von operativen Dienstleistungen, Service Manager, Service Leiter und Unternehmensberater.

### Kursziele

- die Welt des IT Service Managements
- operationelle Prozesse (*Service Support*) einer IT-Organisation
- Analyse und Beurteilung der bestehenden Organisation
- Anforderungen an einen Service Manager
- Incident Management/Service Desk
- Problem Management
- Configuration Management
- Change Management
- Release Management

### Schulungsinhalt

- Qualität von IT-Dienstleistungen
- ITIL als Betriebsmodell für Verwaltung und Wirtschaft
- Vertiefung der Service-Support- und Service-Delivery-Prozesse
- Einführung von ITIL-Prozessen in einer IT-Organisation
- Implementierungsaspekte und Veränderungsmanagement
- Managementinformationen und Kommunikation
- Business und IT Alignment

### Folgekurse

- ITIL Service Manager - 2. Teil: Service Delivery (SV2)
- ITIL Service Manager Prüfungsvorbereitung (RD)
- ITIL Service Manager Examen (MX)

### Weitere Informationen

Global Knowledge bietet diesen Kurs als Kooperationspartner von Maxpert, einem bei EXIN für ITIL akkreditieren Trainingsinstitut, an.

Für Termine und weitere Informationen besuchen Sie bitte [www.globalknowledge.de](http://www.globalknowledge.de) oder schreiben eine E-Mail an [info@globalknowledge.de](mailto:info@globalknowledge.de)