



Ziele

Abgeschlossen wird das Seminar mit der Vorbereitung und Durchführung der Zertifizierungsprüfung zum „Foundation Certificate in Service Management“.

Inhalt

- Service Management als Praktik
- ITIL® Servicelebenszyklus
- Grundkonzepte und Definitionen
- Kernprinzipien und Modelle
- Ausgewählte Prozesse
- Ausgewählte Funktionen
- Ausgewählte Rollen
- Technologie und Architektur
- Kompetenz und Training

Zielgruppe

Projektmitarbeiter/-innen, Teilprojektleiter, Projektleiter, Management, Berater

Voraussetzungen

Es sind keine besonderen Voraussetzungen nötig

Ihr Ansprechpartner



Dagmar Kedwesch

Manager Customer Relation | Köln

Fon: 0221 | 29 21 16 - 11
Mobil: 0178 | 72 13 76 5

E-Mail: vertrieb@ce.de

Ihr Ansprechpartner



Hartmut Nithack

Manager Customer Relation | Essen

Fon: 0201 | 89 06 00 - 30
Mobil: 0178 | 33 66 17 3

E-Mail: vertrieb@ce.de