ITIL Monitor, Support and Fulfil (Version 5) (ITIL5MSF)

ID ITIL5MSF **Preis** CHF 3'400.– (exkl. MwSt.) **Dauer** 3 Tage

Zielgruppe

- Funktionen im Bereich Servicemanagement und -bereitstellung (z. B. IT-Betriebsleiter, IT-Servicemanager)
- Spezialisten für die Dienstleistungserbringung (z. B. IT-Spezialist: Betrieb)
- Prozessverantwortliche (z. B. Vorfallmanagement, Problemmanagement)

Voraussetzungen

- ITIL 4 Foundation
- Anerkannte Schulung oder offizielles E-Learning

Kursziele

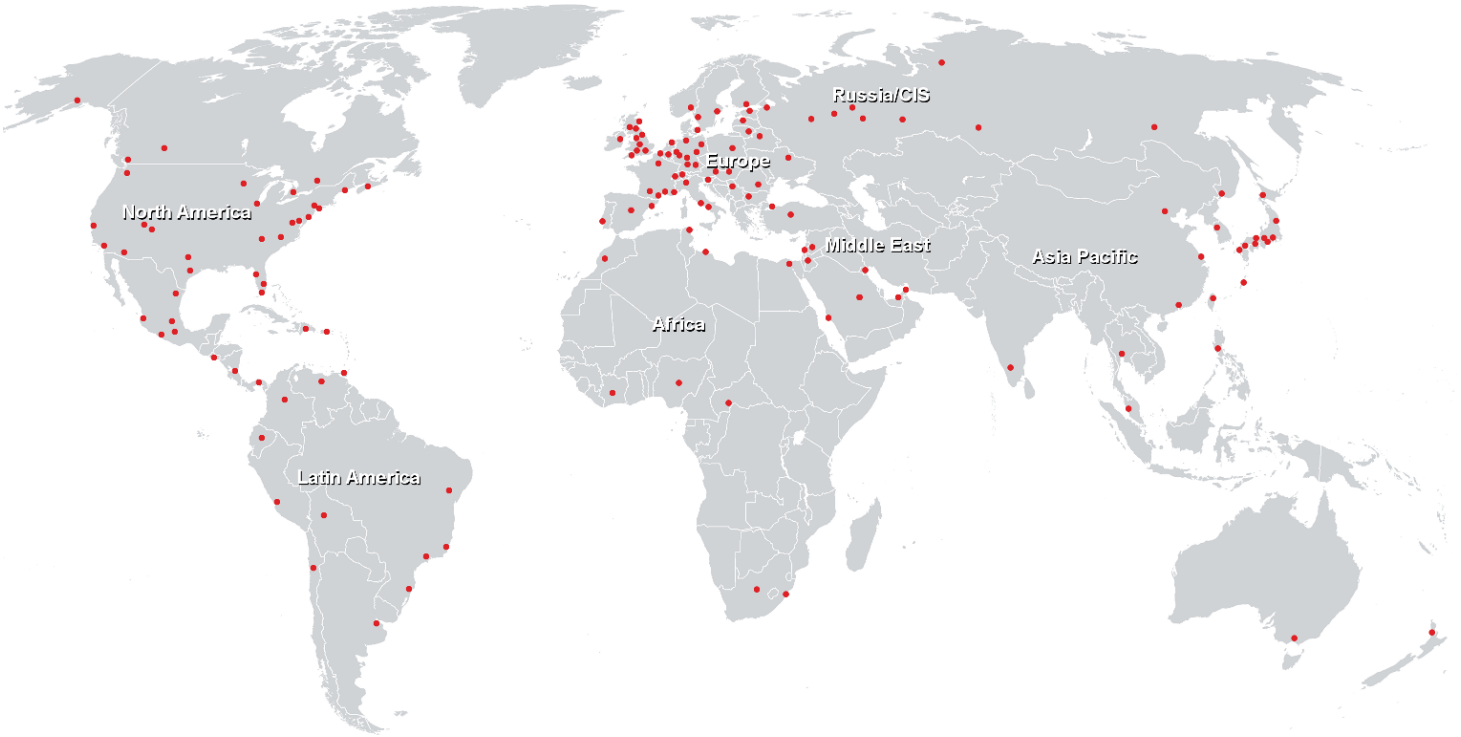
Verbessert die operative Leistung in allen Kernbereichen des Service-Managements. Unterstützt die konsequente Erfüllung von Kundenerwartungen und die Schaffung von Geschäftswert. Stimmt strategische Ziele auf die taktische und operative Umsetzung ab, um das Gesamtgeschäft zu unterstützen. Erfolg

Kursinhalt

Dieses Modul vermittelt den Teilnehmern ein Verständnis für die wichtigsten Konzepte, Grundsätze, den Nutzen und die Herausforderungen von fünf ITIL-Managementpraktiken: Incident Management, Service Desk, Service Request Management, Monitoring and Event Management sowie Problem Management. Es bietet Leitlinien zu Best Practices sowohl auf strategischer als auch auf operativer Ebene, um Organisationen dabei zu unterstützen, den grösstmöglichen Nutzen aus diesen Praktiken zu ziehen.

ITIL Monitor, Support and Fulfil (Version 5) (ITIL5MSF)

Weltweite Trainingscenter





Fast Lane Institute for Knowledge Transfer (Switzerland) AG

Husacherstrasse 3
CH-8304 Wallisellen
Tel. +41 44 832 50 80

info@flane.ch, https://www.flane.ch