

LEK-Themen

Sebastian Meisel

4. Mai 2023

Inhaltsverzeichnis

1	00_ITILv3.pdf	1
2	ITIL_11_Practices.pdf	1
3	ITIL_Überblick_simple.pdf	2
4	ITIL_03_Vier_Dimensionen.pdf	2

1 00_ITILv3.pdf

- S.3: Was ist ITIL

2 ITIL_11_Practices.pdf

- Folie 3: Unterschied Prozess / Praxis
- Folie 6: Gruppen des Praktiken
- Folie 10: Information Security (Kasten)
- Folie 16: Organisational Change Management (OCM): menschliche Aspekte
- Folie 32: Change Enablement: organisatorische Aspekte (Change Authority)
- Folie 33: Incident management
- Incident = Ereignis, dass die Ausführung eines Services stört oder unmöglich macht.
- Folie 20: Risk management
- Risiken sind Teil des Geschäfts.
- identifizieren / analysieren / begegnen

- Folie 38: Problem management
- Problem = Ursache eines Incidents
- Folie 45: Disaster management
- Disaster = Incident der die Existenz der Organisation oder ihren Wert gefährdet.
- Folie 26: Workforce & Talent management
- Folie 47: Service design

3 ITIL_Überblick_simple.pdf

4 ITIL_03_Vier_Dimensionen.pdf

- Folie 3:
- 4 Dimension: Interne Faktoren, die einander beeinflussen
 - Externe Faktoren beeinflussen von außen.