

LEK THEMEN

1. Definition ITIL.
2. Unterschied:
 1. Probleme | Incident
 2. Service continuity management und Incidentmanagement
 3. Release und Deployment
3. Practices (im Unterschied zu Prozessen)
4. Grundprinzipien
5. Risikomanagement Praktik
6. Gruppen von Praktiken
7. Wertschöpfung (Value) : Cocreation