

LEK Themen

1. ITIL – Akronym, wer betreut es, hat es entwickelt.
2. ITIL-Grundprinzipien
3. ITIL 4 Dimensionen
4. Grundbegriffe (Wert, SVS, SV-Chain)
5. Prozesse, Projekte
6. Magisches Dreieck (Zeit, Qualität, Kosten)
7. Klassisches PM vs. Agile/Lean
8. SMART
9. Netzplan
10. Scrum
11. Service desk practice
12. Incident management
13. Problem management
14. Qualitätsbegriff
15. PDCA-Zyklus
16. Qualitätskriterien nach ISO 25010
17. Prozessbeschreibungen (UML/PAP)