

Zertifikat

IT-Servicemanagement (ITIL)

Knut Haufe

hat vom 1. April bis zum 2. April 2020 an der Schulung zum „IT-Servicemanagement (ITIL)“ erfolgreich teilgenommen.

Die wesentlichen Inhalte hierbei waren:

- Erläuterung der unterschiedlichen IT-Servicemanagement-Grundbegriffe wie Incident-, Problem-, Configuration-, Capacity-, Continual Service Management
- Schlüsselbegriffe, Modelle, Methodik
- Einführung in das IT-Servicemanagement (ITSM) inklusive Rollen, Funktionen und Prozesse
- Einführung in Service Strategie (SS), Service Design (SD), Service Transition (ST), Service Operation (SO), Continual Service Improvement (CSI)
- Assets und Wertbeitrag des Service
- Service Desk, Technical Management, Application Management, IT Operations Management
- Process und Service Owner
- Implementierungsstrategien
- Methodische Grundlagen der Ausbildung sind unter anderem ITIL v2, ITIL v3 und ISO 20000-1

Das Schulungskonzept und die Prüfung beruhen auf der langjährigen Erfahrung mehrerer geprüfter BSI IT-Grundschutz-Berater, zertifizierter BSI IS-Revisoren, BSI IT-Grundschutz-Auditteamleiter und IT-Servicemanager unter Anwendung der aktuellen themenspezifischen Standards, Rahmenwerke und Best Practices. Die ganzheitliche Ausrichtung des Seminars gewährleistete die Berücksichtigung sowohl der technischen, juristischen als auch organisatorischen Aspekte und bot Raum für Diskussionen, Meinungs- und Erfahrungsaustausch.

Der Teilnehmer hat die abschließende Prüfung erfolgreich bestanden.

Berlin, den 8. April 2020

Ort, Datum



Dr. Knud Brandis
Seminarleiter/Partner
PwC Cyber Security Services GmbH