

Name der Lehrveranstaltung: Einführung ins ITIL Service Management

Typ der Lehrveranstaltung: Vorlesung

Codenummer:

Wochenstunden: 2

Kreditpunkte: 2

Form der Bewertung: Am Ende des Semesters müssen die Studierenden eine Prüfung bestehen (60 min) und während des Semesters können sie eine Probetest schreiben.

Beschreibung (5-15 Zeilen):

Zielsetzung des Seminars: Einführung der Studierenden in die ITIL Prozesse.

Erläuterung, wie der Service Lifecycle geplant, eingesetzt, koordiniert werden soll.

Einzelne Schritte und Prozesse werden durch Beispiele unseres Unternehmens dargestellt.

Thematik:

Datum	Thema
18.10.2018 12:00-17:00	Service Lifecycle Management Grundbegriffe
18.10.2018 08:00-12:00	Service Operation Service Transition Zusammenhang der Prozesse
11.08.2018 12:00-17:00	Service Design
11.09.2018 08:00-12:00	Service Strategy
11.15.2018 15:00-17:00	Continual Service Improvement

Pflichtlektüre:

VAN BON, Jan: *Itil V3- Das Taschenbuch*, Van Haren Publishing, 2012

Fakultative Lektüre:

BOROCZKÓ, Péter: *ITIL alapú szolgáltatás menedzsment*. Typotex Kiadó, 2011.

EBEL, Nadin: *Basiswissen ITIL 2011 Edition: Grundlagen und Know-how für das IT Service Management und die ITIL-Foundation-Prüfung*, dpunkt.verlag, 2015