**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.

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

Einzelne Schritte und Prozesse werden durch Beispiele unseres Unternehmens dargestellt.

**Thematik:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Datum** | **Thema** |
| 18.10.201812:00-17:00 | Service Lifecycle ManagementGrundbegriffe |
| 18.10.201808:00-12:00 | Service Operation Service TransitionZusammenhang der Prozesse |
| 11.08.201812:00-17:00 | Service Design |
| 11.09.201808:00-12:00 | Service Strategy |
| 11.15.201815:00-17:00 | 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