

***Herr Michael Brinker***

hat am Online-Training vom 09.01.2012 mit dem Titel

**ITIL V3 | Foundation for IT Service Management**

erfolgreich teilgenommen.

Folgende Inhalte waren Bestandteil dieses Trainings:

- Einführung in ITIL V3
- Entwicklung Historie von ITIL
- Übersicht des ITSM Lifecycle
  - Service Strategie
  - Service Design
  - Service Transition
  - Service Operation
  - CSI
- Erläuterung der allgemeinen ITIL Grundbegriffe und Konzepte
- Definitionen und weitere Begriffe

*Anne Hirschlein*

Aidhausen, 10.01.2012, Anne Hirschlein (Projektleiterin ITKservice.AKADEMIE)

**ITK**service.AKADEMIE