

Die ITIL® 2011 Edition wurde Ende Juli veröffentlicht. Sie ist das Resultat des 2009 gestarteten ITIL® Update Projektes. Doch was verbirgt sich hinter dieser neuen Edition – nur ein paar sprachliche Korrekturen oder gar eine völlig neue Version von ITIL®?

In diesem Update Seminar erfahren Sie alles Wissenswerte zur ITIL® 2011 Edition direkt von den Experten – kurz, knapp und kompetent.

<b>Zielgruppe</b>	Alle Personen, die sich rasch und kompetent über die Änderungen und Neuerungen der ITIL 2011 Edition informieren wollen
<b>Voraussetzungen</b>	Kenntnisse der früheren ITIL Versionen und der Best Practices im IT Service Management
<b>Inhalte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zielsetzung und Ablauf des ITIL Update Projektes</li><li>• Die ITIL 2011 Edition im Überblick</li><li>• Die Änderungen in den fünf Kernpublikationen «Service Strategy», «Service Design», «Service Transition», «Service Operation» und «Continual Service Improvement»</li><li>• Expertenmeinung von CLAVIS<sup>KLW</sup> zur ITIL 2011 Edition</li><li>• Ein Seitenblick: Die Neuerungen in ISO/IEC 20000-1:2011</li><li>• Auswirkungen auf die ITIL® Ausbildungen</li><li>• Expertendiskussion</li></ul>
<b>Termine</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 22. November 2011 in Zürich-Altstetten, 09:00 bis 16:00</li><li>• 29. November 2011 in Olten, 09:00 bis 16:00</li></ul>
<b>Kosten</b>	CHF 525.- inkl. Mittags-Lunch
<b>Dokumentation</b>	Es wird ein Handout abgegeben
<b>Anmeldung</b>	info@klw.ch oder 061 270 93 43

