

# Teilnehmerzertifikat

**Herr Michael Brinker**

hat am Online-Training vom 30.01.2012 mit dem Titel

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

erfolgreich teilgenommen.

Folgende Inhalte waren Bestandteil dieses Trainings:

- Fortsetzung Service Strategie
- Service Portfolio Management
  - Definitionen
  - Zusammenhänge
  - Integration
  - Prozess
  - KPI's
- Demand Management
  - Definition
  - Prozess
  - KPI's
- Risiko Management
  - Ziel und Definition
  - Phasen
  - Grund

*Anne Hirschlein*

Aidhausen, 31.01.2012, Anne Hirschlein (Projektleiterin ITKservice.AKADEMIE)

**ITKservice.AKADEMIE**