

E d u c a t i o n C e n t e r

**TEILNAHMEBESTÄTIGUNG**

**Wir bescheinigen**

Herrn  
William Schwimmbeck

die Teilnahme am Kurs: **ITIL Foundation**

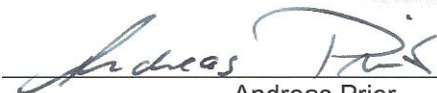
In diesem Kurs wurden folgende Themen behandelt:

- **Grundlagen des IT Service Managements**
- **Service Support**
  - Service Desk, Incident Management,
  - Problem Management,
  - Configuration und Change Management sowie
  - Release Management
- **Service Delivery**
  - Service Level Management,
  - Availability Management,
  - IT Continuity Management,
  - Financial Management for IT Services,
  - Capacity Management sowie Security Management

**Dauer:** 2 Tage

**Vom:** 15.-16.04.2005

Gersthofen, 16.04.2005



Andreas Prior  
(Senior Management Consultant & Trainer)



Accredited ITIL-Training Provider  
Manager's Certificate in IT Service Management