

# Intensiv-Seminare

## IT Service Management nach ITIL

### Das ITIL-Modell – der Standard für die Gestaltung von IT-Service-Prozessen

- ▶ ITIL ist der De-facto-Standard zur Planung und Implementierung von Serviceprozessen.
- ▶ ITIL ermöglicht die geschäftsprozessorientierte, kostenoptimierte, benutzerfreundliche Erbringung und Überwachung der IT-Services und hilft bei der Neuordnung des IT-Geschäftsbereiches.

#### Terminalalternativen in Wien:

##### ITIL Foundation Training mit Zertifizierungsprüfung

1. Termin: 14./15. Februar 2005
2. Termin: 13./14. Juni 2005
3. Termin: 21./22. September 2005

##### Optimale Supportprozesse nach ITIL – ITSM1

1. Termin: 28. Februar – 3. März 2005
2. Termin: 3.– 6. Oktober 2005

##### Optimale Prozesse des Service Delivery nach ITIL – ITSM2

1. Termin: 14. – 17. März 2005
2. Termin: 17. – 20. Oktober 2005

##### Prüfungsvorbereitung für das Service Manager Exam

1. Termin: 4. April 2005
2. Termin: 7. November 2005

##### Prüfung ITSM1 und ITSM2

1. Termin: 14. April 2005
2. Termin: 17. November 2005

**ZERTIFIKAT:**  
ITSM Foundation  
Certificate  
in IT Service  
Management  
und Manager's  
Certificate  
in IT Service  
Management

#### Referenten:

**Ullrike Buhl** (FCS Consulting & Training GmbH & Co KG)

**Markus Lindinger** (Masters Consulting GmbH)

Unsere Partner:

  
AUSTRIAN RESEARCH CENTERS

**presstext.austria**

**CON**  
CONSULTING  
EVENTS  
COMMUNICATIONS  
TRAINING  
**ECT**

# ITIL Foundation Training

## ITIL – der Standard für die Gestaltung von IT-Service-Prozessen

1. Termin: 14./15. Februar 2005
2. Termin: 13./14. Juni 2005
3. Termin: 21./22. September 2005

Reibungslos ablaufende Geschäftsprozesse sind Voraussetzung für ein erfolgreiches Unternehmen. Durch die immer größere Abhängigkeit der Unternehmensprozesse von einer ausgereiften Unterstützung durch Dienstleistungen aus der IT ist auch die Notwendigkeit der Optimierung dieser für die Dienstleistungserbringung notwendigen IT-Service-Prozesse entstanden. IT Infrastructure Library (ITIL) hat sich dabei als die einzige umfassend dokumentierte Methode herausgestellt und gilt, auf Best-Practice basierend, als der international anerkannte De-facto-Standard.

Eigentlich verbirgt sich hinter dem Kürzel ITIL nichts anderes als eine Sammlung von Büchern, oder besser, eine kleine Bibliothek zum Thema IT-Infrastruktur. So ist ITIL dann auch die Abkürzung von „Information Technology Infrastructure Library“. Eine umfassende Dokumentation also, die den Begriff IT-Infrastruktur aufgreift. Darunter versteht der Fachmann Organisation, Hardware, Software, Kommunikations-Netzwerke und Dokumentationen, die es ermöglichen, IT-Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen. ITIL hat nun seinen Ursprung tatsächlich in Handbüchern, die von der CCTA, der Central Computer & Telecommunications Agency (heute OGC, Office of Government Commerce), seinerzeit entwickelt wurden. In diesen Büchern werden Dienstleistungsprozesse beschrieben, die von Mitarbeitern aus Rechenzentren, von Lieferanten, von Spezia-

listen aus Beratungsunternehmen und von Ausbildern gemeinsam entwickelt wurden. Doch dabei blieb es nicht. Das Thema wurde letztlich zu einer IT-Philosophie, die eine regelrechte Norm darstellt.

### Der Nutzen

Es gibt eine Reihe von guten Gründen, ITIL in Unternehmen einzusetzen. Der erste Grund sind zufriedene Kunden. Dieses Ziel liegt im Vordergrund der ITIL-Norm, ebenso auch die Normierung von Begriffen und Abläufen. Somit ist gewährleistet, dass jeder die gleichen Ziele hat und die gleiche Sprache spricht. Aber auch ein Dienstleistungsangebot, dessen Schwerpunkt auf der Qualität liegt, ist ein wichtiger Grund. Ebenso überschaubare, transparente Verwaltungsprozesse.

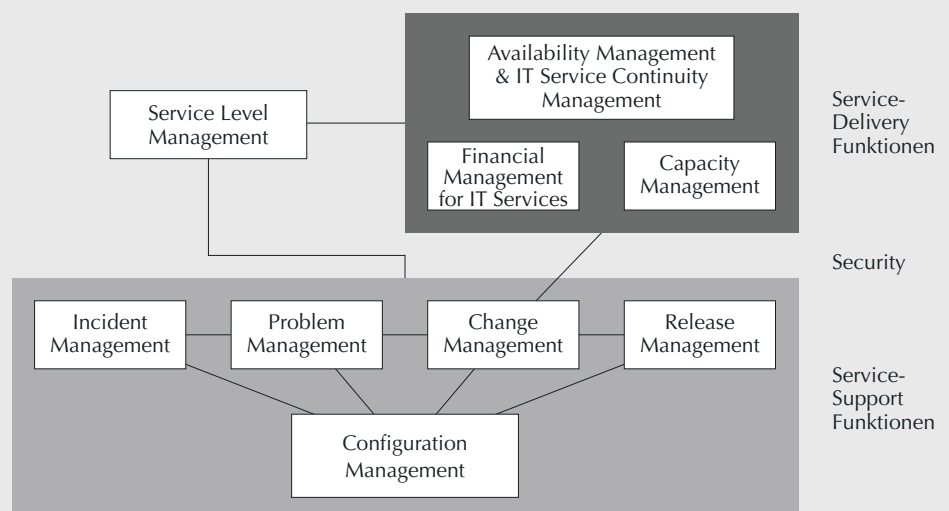
### Die Philosophie

Die ITIL-Norm befasst sich mit folgenden Prozessen des IT-Service-Managements:

**Incident Management** – Ziel ist die schnelle Wiederherstellung von gestörten Dienstleistungen, ggf. auch durch Workarounds. Es stellt die Verbindung zwischen IT und Kunde dar und hat eine enge Schnittstelle zum Problem Management.

**Problem Management** – Sicherstellung von Ressourceneinsatz bei Problemen (z. B. Netzwerk-spezialist), Einhalten von Prioritäten (welche Probleme haben Vorrang?), Erforschung der Problemursachen, Bereitstellung von Management-

### Das ITIL Modell



ITIL ist der De-facto-Standard zur Planung und Implementierung von Serviceprozessen. ITIL gewährleistet einen einheitlichen Sprachgebrauch und stellt fachliche Anleitungen zur Verfügung, die auf „best practice“ beruhen. Die Fachbücher werden vom itSMF (IT-Service Management Forum) ständig überarbeitet und aktualisiert. ITIL ermöglicht die geschäftsprozessorientierte, kostenoptimierte, benutzerfreundliche Erbringung und Überwachung der IT-Services und hilft bei der Neuordnung des IT-Geschäftsbereiches.

Informationen (z. B. häufig auftretende Problemkategorien).

**Change Management** – Sicherstellung der Vorbereitung und des Ablaufs von notwendigen Änderungen – eventuell resultierend aus dem Störungs- oder Problem-Management (z. B. festgestellter Fehler in Anwendungen), Änderungen der Geschäftsabläufe, Einführung neuer Produkte oder Dienstleistungen (z. B. neue Anwendungen).

**Configuration Management** – Identifizierung und Erfassung aller Komponenten und deren Verbindungen der IT-Infrastruktur (z. B. Hardware, Software, Netzkomponenten, Dokumentationen, Organigramme).

**Release Management** – Definition, Genehmigung und Steuerung von HW-/SW-Rollouts in Verbindung mit dem Change Management (z. B. neue SW-Releases, Upgrades, etc).

**Service Level Management** – Steuerung der IT-Servicequalität in der Form von Dienstleistungsvereinbarungen zwischen dem Dienstleistungsanbieter und seinen Kunden (z. B. Unterstützung an Wochenenden für definierte Kundengruppen, vereinbarte Reaktionszeiten des Help Desk bei Störungen besonderer Anwendungen).

**Financial Management for IT-Services** – Betriebskostenrechnung zur Ermittlung der tatsächlichen Kosten für die Dienstleistungserbringung, Leistungsverrechnung zwecks Weiterverrechnung der Kosten an die Kunden sowie Budgetplanung der in der Organisation vorhandenen Mittel.

**Capacity Management** – Verantwortung für die Bereitstellung der technischen Ressourcen, die für die Erbringung der vereinbarten Dienstleistungsqualität notwendig sind.

**Availability Management** – Dieser Prozess sorgt dafür, dass die IT-Systeme entsprechend den Wünschen und Vereinbarungen der Geschäftsbereiche nutzbar sind (z. B. Strukturen und Abläufe zwecks Verfügbarkeit eines Servers von 99,5 Prozent zwischen 6.00 und 22.00 Uhr).

**IT Service Continuity Management** – Das umfasst eine Risikoanalyse aller relevanten Notsituationen, einen Maßnahmenkatalog und Anweisungen für den Umgang mit festgestellten Risiken (z. B. Wiederanlaufzeit beim Totalausfall eines Rechenzentrums).

**Security Management** gewährleistet Datenschutz und Datensicherheit gemäß der Security Policy des Unternehmens. Hierbei werden Confidentiality (Vertraulichkeit), Integrity (Integrität) und Availability (Verfügbarkeit) der Daten berücksichtigt.

## Die Referenten:

**Ulrike Buhl** arbeitet seit 1986 im Bereich Benutzerservice. Nach einem abgeschlossenen Mathematikstudium war sie wesentlich am Aufbau und der Einführung eines Bürokommunikationssystems sowie des zugehörigen Benutzerservice beteiligt, wechselte nach dem Aufbau einer weiteren Gruppe „PC-Benutzerservice“ auf die Beraterseite und machte sich in diesem Bereich selbstständig. Als Beraterin hat Ulrike Buhl mehrere Projekte zu diesem Thema (unter Verwendung der ITIL-Methodik) durchgeführt und geleitet. Die wesentlichen Schwerpunkte dieser Projekte lagen in Ist- bzw. Schwachstellen-Analysen, Optimierung von Geschäftsprozessen sowie Organisationsanalysen. Ende 1999 hat sie sich zur ITIL-Service-Managerin ausbilden und zertifizieren lassen.

Seit Q1/2002 ist Frau Buhl außerdem PRINCE2-Foundation-zertifiziert, und hat im Q4/2003 die PRINCE2-Practitioner-Ausbildung abgeschlossen.

**Markus Lindinger** ist als selbständiger Unternehmensberater tätig. Seit 1999 berät Herr Lindinger als IT-Consultant Unternehmen aus den Branchen Telekommunikation, Finanzdienstleistungen und Industrie. Neben IT-Infrastrukturthemen gehört vor allem die Reorganisation von IT-Prozessen in größeren IT-Organisationen zu den Schwerpunkten seiner Beratungstätigkeit.

## Weiterführende Links:

<http://www.itsmf.de>  
<http://www.ccta.gov.uk/itil/>  
<http://www.itsmf.at>  
<http://www.itil-portal.de>  
<http://en.itsmportal.net>

# IT-Servicemanagement Teil 1

## Optimale Supportprozesse nach ITIL

1. Termin: 28. Februar – 3. März 2005

2. Termin: 3.– 6. Oktober 2005

### Ihr Nutzen

Zur sinnvollen Unterstützung der Geschäftsprozesse im Unternehmen ist es wichtig, das gesamte Potenzial der IT-Infrastruktur unterstützend einzusetzen. Die Dienstleistungen der IT müssen optimal auf die Geschäftsprozesse abgestimmt sein und zuverlässig funktionieren. Durch die Optimierung der Service-Prozesse können Sie zielorientierte Dienstleistungen zu reduzierten Kosten anbieten. Nutzen Sie dafür die Best Practices von ITIL, um aus den Erfahrungen anderer zu profitieren und diese Best Practices vorteilhaft in Ihr Unternehmen zu integrieren. Erfahren Sie in diesem Seminar, wie Sie die konkrete Umsetzung der im Training der ITIL-Foundation gelernten Theorie in Ihre Praxis durchführen können.

Sie beschäftigen sich mit:

- ▶ ... der Wiederholung und Vertiefung der Theorie aus dem ITIL-Foundation Seminar,
- ▶ ... Möglichkeiten der sinnvollen Umsetzung der im ITIL-Foundation-Training angeeigneten Theorie in Ihrem Unternehmen,
- ▶ ... möglichen Schwierigkeiten bei der Umsetzung und deren Umgehung,
- ▶ ... Übungen / Rollenspielen / Simulationen, um die Umsetzung dieser Theorie in die Praxis zu erproben,
- ▶ ... Praxisbeispielen von Unternehmen, die bereits Prozesse eingeführt haben und die Qualität ihrer Dienstleistungen messbar steigern konnten.

### Beschreibung der Seminarmodule und Teilnahmevoraussetzungen

Mit dem vorliegenden Kursangebot erarbeiten Sie Umsetzungsmöglichkeiten der erlernten Theorie in Ihre Praxis und werden gezielt auf die Qualifizierung „ITIL Service Manager“ vorbereitet.

Voraussetzung für dieses Seminar sind der erfolgreiche Abschluss der Zertifizierungsprüfung „ITIL Foundation Certificate in IT Service Management“ sowie mindestens zwei Jahre Praxiserfahrung im Bereich Servicemanagement.

Die Kurse wenden sich in erster Linie an das IT-Management sowie an Projektleiter, die mit der Implementierung oder Koordination von IT-Managementprozessen befasst sind. Ziel der Kurse ist die Vermittlung des ITIL-Expertenwissen, dass die Einführung, den Betrieb und die systematische Weiterentwicklung der Prozesse des ITIL Service Managements ermöglicht. Es wird eine Zertifizierungsprüfung zur Erlangung des „ITIL Managers Certificate in IT Service Management“ durchgeführt. Die Prüfung wird im Namen von Stichting EXIN vom TÜV Süd abgenommen.

### Inhalte ITSM1:

Was Ihnen dieses Seminar vermittelt:  
Aufzeigen von Wegen zur ...

- ▶ ... Analyse und Beurteilung der bestehenden IT-Organisation,
- ▶ ... Umsetzung von Best Practices für die Gestaltung der ITIL-Kernprozesse,
- ▶ ... Umsetzung von Marketing-Strategien und Quick Wins zur Motivation und Integration der Beteiligten und Betroffenen,
- ▶ ... Definition von Kommunikationsschnittstellen zwischen den verschiedenen Ebenen des Kunden und dem IT-Dienstleister,
- ▶ ... Bewertung des Nutzens durch das reibungslose Zusammenspiel der Prozesse,
- ▶ ... Einführung der Prozesse,
- ▶ ... Definition des Berichtswesens.

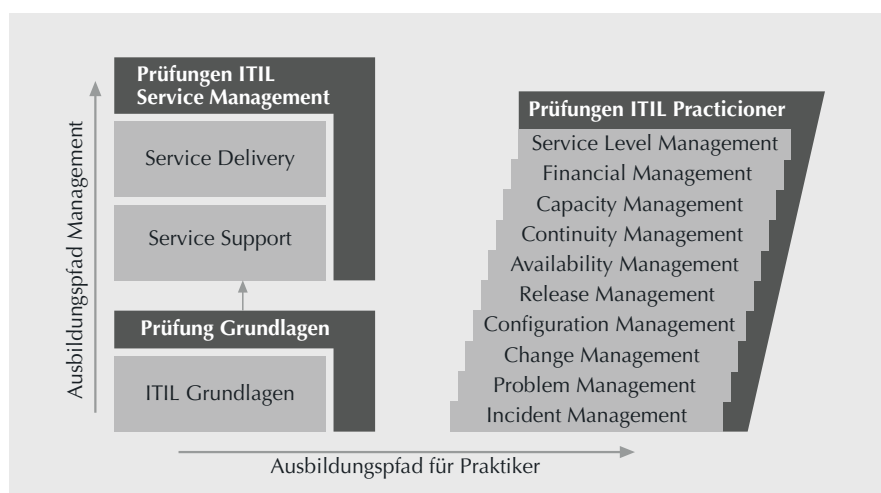
### Seminarumfang:

#### Einführung in ITIL

Wiederholung und Vertiefung der Theorie. Vorteile der Prozessorientierung und Erarbeitung von Verfahren zur Übertragung der Prozesse in eine bestehende Organisation. Beschreibung und Erläuterung einer Matrixorganisation im Zusammenhang mit ITIL. Abstimmung der Service-Organisation und -Prozesse auf die Anforderungen der Kunden.

#### Incident Management

Organisationsformen und -möglichkeiten für ein Incident-Management. Definition und Abgrenzung der Aufgaben des Prozesses. Der Service Desk als besondere Funktion des Prozesses Incident Management. Abstimmung der Services



und Kommunikationswege auf Ihre Organisation. Die Vorteile eines SPOC (Single Point of Contact) und die notwendigen Randbedingungen zur Unterstützung des SPOC. Rollen und Aufgaben im Prozess. Mögliche Messkriterien zur Bewertung des Prozesses.

### **Problem Management**

Die Schnittstelle und Abgrenzung zum Incident-Management. Die Umsetzung beider Prozesse nebeneinander im Unternehmen. Der Benefit eines optimalen Problem-Managements durch die Behebung der Ursachen von Störungen und zusätzlich der wesentliche Nutzen durch die proaktive Aufgabe in dem Prozess. Rollen und Aufgaben im Prozess. Mögliche Messkriterien zur Bewertung des Prozesses.

### **Change Management**

Erkennen der Wichtigkeit dieses zentralen Prozesses im Unternehmen. Überwindung von Widerständen bei der Einführung. Notwendigkeiten und zwingende Voraussetzungen für ein umsetzbares Change-Management. Bewertung der Schnittstellen zu anderen Service-Prozessen. Rollen und Aufgaben im Prozess. Mögliche Messkriterien zur Bewertung des Prozesses.

### **Release Management**

Positionierung des Prozesses insbesondere im Verhältnis zum Change-Management. Umfang und Abgrenzung der Aufgaben des Release-

Managements. Definierte Hilfsmittel und deren Aufbau. Rollen und Aufgaben im Prozess. Mögliche Messkriterien zur Bewertung des Prozesses.

### **Configuration Management**

Definition einer Basis und Informationsquelle für alle anderen Service-Prozesse. Erarbeitung der Anforderungen an ein Configuration-Management aus den zu unterstützenden Prozessen. Erarbeitung von Kriterien für den Umfang der Datenbank. Verfahren zur Einhaltung der Anforderung an die Aktualität der Informationen. Definierte Hilfsmittel und deren Aufbau. Rollen und Aufgaben im Prozess. Mögliche Messkriterien zur Bewertung des Prozesses.

### **Incourse Assessments**

Das Incourse Assessment ist ein Bewertungsverfahren für die Managementfähigkeiten der Kursteilnehmer. Das Assessment wird anhand von Übungsaufgaben im laufenden Kurs durchgeführt. Insgesamt werden pro Teilnehmer mindestens zwei Incourse Assessments durchgeführt. Ein positives Ergebnis der Incourse Assessments ist eine Zulassungsbedingung für die Zertifizierungsprüfung.

### **Fallstudien und Übungsaufgaben**

Anhand von Fallstudien und Übungsaufgaben wird einerseits die Theorie vertieft, andererseits aber auch mittels Rollenspielen die Umsetzung in der Praxis geübt.

## **IT-Servicemanagement 1**

### **1.Tag (9.30–18.00 Uhr)**

- ▶ Rekapitulation Grundlagen
- ▶ Theorie Incident Management
- ▶ Simulationsaufgaben Incident Management

### **2.Tag (9.00–18.00 Uhr)**

- ▶ Theorie Problem Management
- ▶ Simulationsaufgabe Problem Management
- ▶ In Course Assessment

### **3.Tag (9.00–18.00 Uhr)**

- ▶ Theorie Configuration Management
- ▶ Simulationsaufgabe Configuration Management
- ▶ Theorie Change Management
- ▶ Simulationsaufgabe Change Management

### **4.Tag (9.00–18.00 Uhr)**

- ▶ Theorie Release Management
- ▶ Simulationsaufgabe Release Management
- ▶ Durchsprache Fallstudie
- ▶ Durchsprache In Course Assessment

### **Voraussetzungen für die Anmeldung von ITSM1 und ITSM2 sowie der Prüfung:**

Der Teilnehmer muss Inhaber eines Zertifikats der ITIL-Foundation sein sowie mindestens zwei Jahre Berufserfahrung als Führungskraft oder Berater im Bereich IT-Service-Management nachweisen.

### **Randbedingungen:**

Der Teilnehmer erhält bei Anmeldung zum Seminar eine Fallstudie, die er vorab durcharbeiten soll. Der Inhalt dieser Fallstudie wird im Seminar als bekannt vorausgesetzt. Diese Fallstudie ist außerdem die Grundlage für seminarbegleitende Aufgaben zum Selbststudium.

# IT-Servicemanagement Teil 2

## Optimale Prozesse des Service Delivery nach ITIL

1. Termin: 14. – 17. März 2005

2. Termin: 17. – 20. Oktober 2005

### IT-Servicemanagement 2

#### 1. Tag (9.30–18.00 Uhr)

- ▶ Theorie Service Level Management
- ▶ Simulationsaufgabe Service Level Management
- ▶ In Course Assessment

#### 2. Tag (9.00–18.00 Uhr)

- ▶ Theorie Availability Management
- ▶ Theorie Continuity Management
- ▶ Simulationsaufgabe Availability Management, Continuity Management

#### 3. Tag (9.00–18.00 Uhr)

- ▶ Theorie Security Management
- ▶ Simulationsaufgabe Security Management
- ▶ Theorie Capacity Management
- ▶ Rollenspiele

#### 4. Tag (9.00–18.00 Uhr)

- ▶ Theorie Financial Management
- ▶ Simulationsaufgabe Financial Management
- ▶ Durchsprache Fallstudie
- ▶ Durchsprache In Course Assessment

### Inhalte:

Was Ihnen dieses Seminar vermittelt:

Aufzeigen von Wegen zur ...

- ▶ ... Umsetzung der Best Practices der zuliefernden ITIL-Prozesse (Service Delivery),
- ▶ ... Gestaltung der IT-Services unter dem Security-Aspekt,
- ▶ ... kunden-/serviceorientierten Festlegung und Überwachung von Vereinbarungen,
- ▶ ... Definition und Umsetzung von Methoden zur Absicherung der Serviceauslieferung,
- ▶ ... Konzeptionierung und Einführung von Katastrophenschutzplänen,
- ▶ ... Erarbeitung und Umsetzung einer dienstleistungsorientierten IT-Kostenrechnung, Leistungsverrechnung und Budgetverwaltung,
- ▶ ... Bewertung des Nutzens durch das reibungslose Zusammenspiel der Prozesse,
- ▶ ... Einführung der Prozesse,
- ▶ ... Definition des Berichtswesens.

### Seminarumfang:

#### Service Level Management

Aufbau einer partnerschaftlichen Beziehung zwischen Kunde und IT-Dienstleister. Definition der Rechte und Pflichten auf beiden Seiten. Aufbau des Vertragswerks und notwendige Inhalte. Vereinbarungen treffen und einhalten – Bonus-/Malus-Regelungen. Trennung zwischen Prozess und Vertragswerk. Von Service Level Requirements zu Service Level Agreements – unter Einbindung aller notwendigen Prozesse, Rollen und Aufgaben im Prozess. Mögliche Messkriterien zur Bewertung des Prozesses.

#### Capacity Management

Definition der Aufgaben und des Verantwortungsbereichs. Unterschiedliche Sichten aus den unterschiedlichen Hierarchieebenen auf das Capacity-Management. Notwendige Hilfsmittel zur Kapazitätsplanung. Input und Output des Prozesses. Rollen und Aufgaben im Prozess. Mögliche Messkriterien zur Bewertung des Prozesses.

#### Availability Management

Untersuchung des Übergangs von Capacity Management zu Availability Management. Definition der Verfügbarkeit aus Kundensicht. Kapazitäten, Verfügbarkeiten und Dienstleistungen – Untersuchung des Zusammenhangs zwischen diesen Bestandteilen. Definition der Schnittstelle zum Security-Management. Rollen und Aufgaben im Prozess. Mögliche Messkriterien zur Bewertung des Prozesses.

#### IT Continuity Management

Erkennen von Bedrohungen für das Unternehmen. Die Erstellung von Risikoanalysen und -bewertungen. Wahrung der Kontinuität der Dienstleistungen – Kontrollierter Wiederaufbau definierter Dienstleistungen nach einer Katastrophe. Kriterien zur Auswahl der zu schützenden Geschäftsprozesse. Erkennen der Notwendigkeit von Tests und Testablaufbewertungen. Rollen und Aufgaben im Prozess. Mögliche Messkriterien zur Bewertung des Prozesses.

#### Security Management

Zentrale Positionierung des Prozesses im ITIL Service Management zur Gewährleistung eines definierten Grundschutzes im Unternehmen. Ausführliche Erläuterung des Prozesses und der Schnittstellen zu den anderen Prozessen. Definition von Verfügbarkeit, Integrität und Vertraulichkeit von Daten. Untersuchung der verschiedenen Kategorien von Sicherheitsmaßnahmen. Rollen und Aufgaben im Prozess. Mögliche Messkriterien zur Bewertung des Prozesses.

#### Financial Management for IT-Services

Kostenbewusstsein als Voraussetzung für die Bepreisung der Dienstleistungen. Verrechnung auf Basis von Dienstleistungen. Betrachtung der verschiedenen Kostentypen. Bewertung der Risiken von zu viel Transparenz. Der sinnvolle Einsatz von Pauschalen. Rollen und Aufgaben im Prozess. Mögliche Messkriterien zur Bewertung des Prozesses.

#### Incourse Assessments

Das Incourse Assessment ist ein Bewertungsverfahren für die Managementfähigkeiten der Kursteilnehmer. Das Assessment wird anhand von Übungsaufgaben im laufenden Kurs durchgeführt. Insgesamt werden pro Teilnehmer mindestens zwei Incourse Assessments durchgeführt. Ein positives Ergebnis der Incourse Assessments ist eine Zulassungsbedingung für die Zertifizierungsprüfung.

#### Fallstudien und Übungsaufgaben

Anhand von Fallstudien und Übungsaufgaben wird einerseits die Theorie vertieft, andererseits aber auch mittels Rollenspielen die Umsetzung in der Praxis geübt.

## Inhalte Prüfungsvorbereitung

Der Kursteilnehmer bearbeitet eine Fallstudie als Vorbereitung auf die Zertifizierungsprüfung. Anhand der Fallstudie werden alle elf ITIL-Prozesse noch einmal wiederholt, mögliche Prüfungsfragen durchgesprochen. Der Trainer steht zur Beantwortung aller offen gebliebener Fragen zur Verfügung.

## Zertifizierungsprüfung

Der Kursteilnehmer bearbeitet in jeweils drei Stunden zwei Prüfungskomplexe zu den Prozessen des Service Delivery und Service Support. Die Prüfung beruht auf Fragestellungen zu einer Fallstudie, die dem Prüfling einige Tage vor Prüfungsbeginn zugestellt wird. Ein weiterer Prüfungsbestandteil ist die Abfrage von Theoriewissen. Es handelt sich um offene Fragen, zu denen vom Prüfling in Freitext geantwortet werden muss.

Es dürfen keinerlei Unterlagen während der Prüfung benutzt werden.

### Voraussetzungen:

Der Teilnehmer muss Inhaber eines Zertifikats der ITIL-Foundation sein sowie mindestens zwei Jahre Berufserfahrung als Führungskraft oder Berater im Bereich IT-Service Management nachweisen.

# Prüfungsvorbereitung

- 1. Termin: 4. April 2005
- 2. Termin: 7. Nov. 2005

## Prüfungsvorbereitung

### 1. Tag (9.00–19.00 Uhr)

- Bearbeitung Musterprüfung
- Prüfungsrelevante Fragestellungen

# Gebühren und Termine

## Gebühren:

### ITIL Foundation

€ 550,- zuzügl. 20 % Mwst

### Prüfungsgebühr

€ 200,- zuzügl 20 % Mwst.

### ITSM1 und ITSM2

Für Mitglieder des Future Network:

€ 3.600,- zuzügl. 20 % Mwst.

Für Nichtmitglieder:

€ 3.900,- zuzügl. 20 % Mwst.

Im Preis sind die Ausbildung ITSM1, ITSM2 und der Prüfungsvorbereitungskurs inkludiert.

### Prüfungsgebühr

Für ITSM1: € 300,- zuzügl. 20% MWSt incl.

Pflichtlektüre: „Best Practice for Service Support“

Für ITSM2: € 300,- zuzügl. 20% MWSt incl.

Pflichtlektüre: „Best Practice for Service Delivery“

Die Einzelbuchung von ITSM1 oder ITSM2 ist nur dann möglich, wenn einer der beiden Teile bereits absolviert worden ist. Preis auf Anfrage.

## Storno:

Ab einem Storno der Anmeldung bis 15 Tage vor Trainingsbeginn wird die volle Tagungsgebühr fällig.

## Seminarort:

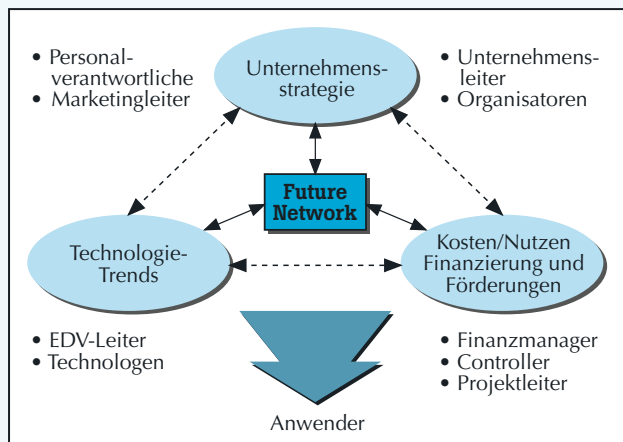
Future Network, 1070 Wien, Kaiserstraße 14/2

## Termine:

|                     |        |  |
|---------------------|--------|--|
| 14./15. 2. 2005     | 2 Tage | ITIL Foundation  |
| 13./14. 6. 2005     |        | Training mit Zertifizierungsprüfung                      |
| 21./22. 9. 2005     |        |  |
| 28. 2. – 3. 3. 2005 | 4 Tage | Optimale Supportprozesse nach ITIL – ITSM1               |
| 3. – 6. 10. 2005    |        |  |
| 14. – 17. 3. 2005   | 4 Tage | Optimale Prozesse des Service Delivery nach ITIL – ITSM2 |
| 17. – 20. 10. 2005  |        |  |
| 4. 4. 2005          | 1 Tag  | Prüfungsvorbereitung für das Service Manager Exam        |
| 7. 11. 2005         |        |  |
| 14. 4. 2005         | 1 Tag  | Prüfung ITSM1 und ITSM2                                  |
| 17. 11. 2005        |        |  |

## 20 % Bildungsfreibetrag

Seit 1. Jänner 2002 besteht die Möglichkeit eines 20%igen Bildungsfreibetrages. Bitte informieren Sie Ihren Steuerberater.



## Vorstandsmitglieder des Future Network:

- Michael Vesely** (Consultant)
- Dipl.-Ing. Wolfgang Apfelbaum** (Apfelbaum Business Consulting)
- Dipl.-Ing. Dr. Franz Barachini** (BIC AUSTRIA)
- Vstd.-Dir. Ing. Bernhard Graf** (Basler Versicherung)
- Ing. Johann Ehm** (OMV)
- Ing. Mag. Heinz Janecska** (Arthur D. Little)
- Rudolf Mrstik** (AUA)
- Dr. Rupert Nagler** (Information Design Institute)
- Prof. Helmut Schauer** (Universität Zürich)
- Johannes Werner** (Consultant)
- Sonja Haberl** – Finanzreferentin
- Mag. Bettina Hainschink** – Generalsekretärin

Unsere Partner: Web powered by:

**Weitere Future Network Events finden Sie unter <http://www.future-network.at>**

**TEILNAHMEGEBÜHR:** In der Teilnahmegebühr eingeschlossen sind die Arbeitsunterlagen zur Veranstaltung (die Zusammenfassung der Vorträge und Anschauungsmaterial der Referenten), Mittagessen (bei ganztägigen Veranstaltungen) und Pausenerfrischungen. Die Arbeitsunterlagen können Sie unabhängig von einer Veranstaltungsteilnahme auch käuflich bei uns erwerben. Wenden Sie sich diesbezüglich bitte an unser Büro.

**ÜBERWEISUNG:** Nach Erhalt Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen Anmeldebestätigung und Rechnung zu. Bitte überweisen Sie Ihre Teilnahmegebühr rechtzeitig

vor der Veranstaltung oder legen Sie einen Verrechnungsscheck bei. Notieren Sie bitte Rechnungsnummer und Namen des Teilnehmers auf dem Überweisungsfomular. Bei Überweisung der Teilnahmegebühr später als 8 Tage vor der Veranstaltung bitten wir Sie, eine Kopie des Überweisungsauftrags am Veranstaltungstag vorzulegen.

**SONDERKONDITIONEN:** Bei Teilnahme mehrerer Mitarbeiter Ihres Unternehmens an einer Veranstaltung gewähren wir ab der zweiten Person einen Preisnachlass von 10% auf die Teilnahmegebühr. Ermäßigungen für Studenten auf Anfrage.

**STORNO:** Ab einer Stornierung der Anmeldung später als 15 Tage vor Trainingsbeginn wird die volle Tagungsgebühr fällig.

**ADRESSÄNDERUNGEN:** Wenn Sie das Unternehmen wechseln oder wenn wir Personen anschreiben, die nicht mehr in Ihrem Unternehmen tätig sind, teilen Sie uns diese Änderungen bitte mit. Nur so können wir Sie gezielt über unser Veranstaltungsprogramm informieren.

### Ich melde mich zum Intensivseminar „ITIL“ an

- ▶ **ITIL-Foundation**, 2 Tage: € 550,-
    - 14./15. Februar 2005
    - 13./14. Juni 2005
    - 21./22. September 2005
 Zertifizierungsprüfung (+ € 200,-):  ja,  nein
  - ▶ **ITSM1, ITSM2 und Prüfungsvorbereitung**  
€ 3.600.-\*) bzw € 3.900,-
    - IT Service Manager nach ITIL – Teil 1
      - ITSM1: 28. Februar – 3. März 2005
      - ITSM1: 3.–6. Oktober 2005
    - IT Service Manager nach ITIL – Teil 2
      - ITSM2: 14. –17. März 2005
      - ITSM2: 17.– 20. Oktober 2005
    - Prüfungsvorbereitung: 4. April 2005
    - Prüfungsvorbereitung: 7. November 2005
    - Prüfung ITSM1: € 300,- incl Pflichtlektüre
    - Prüfung ITSM2: € 300,- incl. Pflichtlektüre
- \*) für Mitglieder des Future Network
- Ich bin/meine Firma ist Mitglied des Future Network

Alle Preise zuzüglich 20% MWSt.

▶ **Anmeldeschluss: jeweils 10 Tage vor der Veranstaltung**

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| An<br>Future Network<br>Kaiserstraße 14/2<br>1070 Wien |  | Tel.: +43/1/522 36 36-37<br>Fax: +43/1/522 36 36-10<br>E-Mail: office@future-network.at<br><a href="http://www.future-network.at">http://www.future-network.at</a> |  |
| Firma:   |  |  |  |
| Titel:   |  | Vorname:   |  |
| Nachname:  |  |  |  |
| Funktion:  |  |  |  |
| Straße, Hausnummer:                                    |  |  |  |
| PLZ:   |  | Ort:   |  |
| Telefon:   |  | Telefax:   |  |
| E-Mail:  |  |  |  |
| Ort, Datum:  |  | Unterschrift, Firmenstempel:   |  |

▶ Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.  
▶ Ich bin mit der Zusendung von Veranstaltungsinformationen per E-Mail einverstanden. (Nichtzutreffendes bitte streichen)