



Die Grundlagenschulung als Einstieg in die Welt des IT-Service-Managements

ITIL Service Manager (TÜV)

Zielgruppe

Geschäftsführer, IT-Leiter, IT-Manager und verantwortliche Mitarbeiter aus den Bereichen IT-Controlling, IT-Revision, IT-Sicherheit, IT-Rechnungswesen, IT-Support/Helpdesk, Organisation/EDV sowie Beratungsunternehmen und IT-Dienstleister.

Erkennen Sie Verbesserungspotentiale Ihrer IT-Services und optimieren Sie Ihre IT-Prozesse anhand von relevanten Zielen, Kennzahlen und Verfahren.



Ihr Nutzen

Sie erweitern Ihre Management-Kompetenz und Ihre „Soft Skills“ und weisen dies in der TÜV-Zertifizierung zum „**ITIL Service Manager**“ nach.

Die Ausbildung zum **ITIL Service Manager** besteht aus 2 Schulungsblöcken (SM1, SM2), in denen die Theorie vertieft und basierend auf einer Fallstudie die Umsetzung in die Praxis diskutiert und eingeübt wird, sowie einem zweiteiligen Prüfungsblock.

Optional können Sie zusätzlich einen Prüfungsvorbereitungskurs (PV) und Prüfungszusatzübungen (PZ) buchen.

Voraussetzungen

- ITIL-Foundation-Zertifikat
- 2 Jahre IT-Praxiserfahrung

Vortragende

Mag. Christoph Moser ist zertifizierter IT Service Manager und der Produktmanager für die Entwicklung und Wartung des Produktes ADOit® - ein Werkzeug für das IT Architektur- und Service-Management - der BOC GmbH.

<http://www.boc-eu.com>

Er hat die Entwicklungen von ITIL über die letzten Jahre eingehend verfolgt und selbst in einer Reihe von Projekten die Einführung von ITIL anhand von Referenzprozessmodellen begleitet. Unter seiner Leitung wurde darüber hinaus ein Lösungsansatz für die Einführung von ITIL-konformen Balanced Scorecards in IT-Bereichen und -Unternehmen entwickelt.

Herr **El Sioufy** ist seit Februar 2006 bei der TÜV Rheinland Secure IT GmbH in Köln beschäftigt. Er unterstützt Kunden bei der Einführung und Optimierung von IT Prozessen mit dem Schwerpunkt des Service Management nach ITIL, leitet eigenständig Projekte zur Entwicklung und Implementierung von Prozessen zur Steuerung des Anforderungsmanagements und der Entwicklung von Datenbank-Applikationen. Weiterhin ist er für die Implementierung von Prozessen des Service

Managements verantwortlich. Er benutzt relevante Standards, ist zertifizierter Servicemanager nach ITIL, zertifizierter Projektleiter nach PRINCE2 und ausgebildeter Auditor nach ISO27001 (Information Security Management).

Herr **Markus Weyland** ist seit Juli 2006 Mitarbeiter der TÜV Rheinland Secure IT GmbH in Köln. In seiner Funktion als Process Consultant unterstützt er die Kunden bei der Ausrichtung ihrer IT Prozesse an den Best Practise Methoden nach ITIL. Zusätzlich ist er als offizieller Trainer in der ITIL Ausbildung für die Seminare Foundation, Service Manager und Practitioner tätig. Herr Weyland verfügt über die Zertifizierung zum ITIL Service Manager und PRINCE2TM Practitioner.

Termine und Orte

Wien: Österreichische Computer Gesellschaft (OCG), Wollzeile 1-3, 1010 Wien

SM1 (Service-Support)	04.12.-07.12.2007
SM2 (Service-Delivery)	08.01.-11.01.2008
PV (Prüfungsvorbereitung)	01.02.2008
PR (Prüfung SM1 bzw SM2)	11.02.2008

Ihre Investition

SM1 (Service-Support) bzw. SM2 (Service-Delivery)

Der Gesamtkurs besteht aus den beiden Seminaren SM1 und SM2. Der Preis beträgt jeweils € 2.399,- zzgl. 10% USt.

PV (Prüfungsvorbereitung)

Der Preis für den eintägigen Kurs beträgt € 499,- zzgl. 10% USt.

PZ (Prüfungs-Zusatzübungen)

Der Preis für einen Satz Übungsaufgaben (SM1 bzw. SM2) beträgt jeweils € 399,- zzgl. 10% USt.

PR (Prüfung SM1 bzw. SM2)

Die Gesamtprüfung besteht aus den beiden Teilprüfungen SM1 und SM2. Der Preis je Zertifikat beträgt € 350,- zzgl. 10% USt.

In diesem Preis sind Kaffeepausen, Mittagessen und die Seminarunterlagen enthalten.



ITIL Foundation Training, inkl. Zertifikat

Die Grundausbildung als Einstieg in das IT-Service-Management

ITIL Service Manager

Der Ausbildungspfad für Manager und Prozessverantwortliche

ITIL Service Manager Modul 1

ITIL Service Manager Modul 2

Prüfungs-Zusatzübungen

Prüfungsvorbereitung

**Abschlussprüfung zum
ITIL Service Manager**

ITIL Practitioner Kurse

Die Ausbildung für Praktiker, Spezialisten und Prozess-User

ITIL Practitioner Support & Restore
mit Abschlusszertifikat

und/oder

ITIL Practitioner Release & Control
mit Abschlusszertifikat

Allgemeine Bedingungen der Informatik-Akademie:

Zahlungsbedingungen: Die Teilnahmegebühr wird mit Erhalt der Rechnung vor Seminarbeginn ohne jeden Abzug fällig.

Rücktritt: Erfolgt ein Rücktritt von der Anmeldung bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn, so sind EUR 50,- (inkl. USt) Bearbeitungsgebühr zu entrichten. Bei einem Rücktritt später als zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn ist das volle Seminarentgelt zu bezahlen. Eine Ersatzperson kann gestellt werden.

Durchführung: Die Veranstaltung wird entsprechend dem veröffentlichten Programminhalt, den geltenden gesetzlichen Bestimmungen und den anerkannten Regeln der Technik durchgeführt. Die TÜV Rheinland Akademie GmbH behält sich den Wechsel von Referenten und/oder eine Verlegung bzw. Änderung im Programmablauf vor, sofern dieses das Veranstaltungsziel nicht grundlegend verändert.

Ein Anspruch auf Veranstaltungsdurchführung durch einen bestimmten Referenten bzw. an einem bestimmten Veranstaltungsort besteht nicht.

Veranstaltungsausfall: Sollte die Veranstaltung von uns aus wichtigen Gründen abgesagt werden müssen, so besteht der Anspruch auf volle Rückerstattung des Teilnahmebetrages; Ansprüche darüber hinaus bestehen nicht.

Urheberrechte: Die dem Teilnehmer ausgehändigten Unterlagen sind urheberrechtlich geschützt. Die Vervielfältigung, Weitergabe oder anderwertige Nutzung der ausgehändigten Unterlagen ist nur mit ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung der TÜV Rheinland Akademie GmbH gestattet.

Anmeldung / Faxantwort

+43/1/5120235-59 z. Hd. Fr. Brigitte Breit, OCG, Wollzeile 1-3, 1010 Wien

Online-Anmeldung unter <http://ia.ocg.at>

ITIL Service Manager

Wien: (alle Preise zuzüglich 10% USt.)

- SM1 (ServiceSupport)** 04.12. - 07.12. 2007
€ 2.399,-
- SM2 (Service-Delivery)** 08.01 - 11.01. 2008
€ 2.399,-
- PV (Prüfungsvorbereitung)** 01.02. 2008
€ 499,-
- PZ (Prüfungs-Zusatzübungen)** je Satz
Übungsaufgaben à € 399,-
- PR (Prüfung SM1 bzw SM2)** 11.02. 2008
je Teilprüfung (SM1 u. SM2) à € 350,-

.....
Name, Vorname (Titel, akad. Grad)

.....
Firma

.....
Abteilung/Funktion

.....
Straße/Postfach

.....
PLZ, Ort

.....
Telefon/Fax

.....
E-Mail

Mit meiner Unterschrift bestätige ich die verbindliche Anmeldung für die markierten Leistungen und erkenne die allgemeinen Bedingungen der Informatik-Akademie an.

.....
Datum, Unterschrift

www.ocg.at