

Tailored Trainings



Alle Hersteller



Suchen

Kategorien

Produkte in der Kategorie Tailored Trainings

208



Kanban für Dienstleister - Webex-Mode

Zielgruppe:

- Serviceowner, Servicetransition und Operationsmanager, Servicelevelmanager und Führungskräfte, die in einer IT-Service-Organisation tätig sind, die aktiv an der Implementierung und Verbesserung von IT-Servicemanagementprozessen mitarbeiten wollen und den fokussierten Blick in die Praxis des IT-Servicemanagements erhalten wollen.
- Teamleiter und Träger-von Schlüsselqualifikationen, welche sich auf eine Leitungsfunktion innerhalb eines IT-Serviceproviding-Unternehmens vorbereiten wollen.
- Führungskräfte, Prozess-Owner und Berater, welche sich auf die Optimierung von lebenszyklusbasierten Prozessen spezialisieren wollen

Kurs wird auf 16 - Video-Einheiten a 3.5 Stunden verteilt - Termine werden mit Kursteilnehmer zuvor abgesprochen.

Kurspreis erfolgt inklusive Prüfungsgebühr.

Inhalte:

- **Grundsätze des Lean Managements**
- **Value, Flow, Push-, Pull, Frontloading und Work in Progress**
- **Kanban-Prinzipien**
- **Das Kanban-Board**
- **Kanban im Releasemanagement**
- **Kanban im Servicedesign- und Servicetransition-Management**
- **Kanban im Problem-Management**
- **Kanban in der Systementwicklung**

Was macht uns einzigartig

- Trainer ist ausgewiesener ITIL-Experte und gleichzeitig Praktiker des Faches
- Prüfung kann direkt ab PC—Multiple Choice in (Deutsch / Englisch) abgelegt werden
- Training ist auf maximal 4 Teilnehmer beschränkt

- Lernplattform für Studenten (inkl. Literatur, Musterprüfungen, Prozessbildern etc.)
- Eigens dazu entwickelte Fallstudien
- Praktische Service Management Templates

#### Zugangsvoraussetzungen

- ITIL V3 Foundation Zertifikat oder V3 Bridge

#### Terms and Conditions:

- Ausbildungskosten sind vor Seminarbeginn fällig. Abmeldung bis 15 Kalendertage
- vor Beginn sind gebührenfrei. Bei Abmeldung bis zu 10 Tage
- vor Beginn werden 50% verrechnet, danach 100%.

#### Preis 280.00 CHF

In den Warenkorb
207



#### Scrum Master Certified - Webex-Mode

##### Zielgruppe:

Projektleiter, Projektassistenten, Prozessowner für Architektur, Serviceowner, Leiter Informatik, Leiter Software- und Serviceentwicklung

Kurs wird auf 8 Video-Einheiten a 3.5 Stunden verteilt - Termine werden mit Kursteilnehmer zuvor abgesprochen.

Kurspreis erfolgt inklusive Prüfungsgebühr.

##### Inhalte:

- Was ist **SCRUM** und was ist **agiles Projektmanagement**?
- **SCRUM Theorie**
  - Wie funktioniert SCRUM?
  - Was sind die Prinzipien?
  - Wie unterscheidet sich SCRUM von herkömmlichen Vorgehensweisen im Projektmanagement?
- **SCRUM Framework and Meetings**
  - Was bedeutet time-boxed?
  - Welche Rollen, Regeln und Meetings gibt es?
  - Was sind die Artefakte und wie kann man diese am besten nutzen?

- **SCRUM Rollen**
- **Planung in Scrum**
- **Requirements Engineering**
- **SCRUM Fortschrittskontrolle**
- **SCRUM Reporting**
- **Skalieren von Scrum - Scrum in Programmen**

Was macht uns einzigartig

- Trainer ist ausgewiesener ITIL-Experte und gleichzeitig Praktiker des Faches
- Prüfung kann direkt ab PC—Multiple Choice in (Deutsch / Englisch) abgelegt werden
- Training ist auf maximal 4 Teilnehmer beschränkt
- Lernplattform für Studenten (inkl. Literatur, Musterprüfungen, Prozessbildern etc.)
- Eigens dazu entwickelte Fallstudien
- Praktische Service Management Templates

Zugangsvoraussetzungen

- ITIL V3 Foundation Zertifikat oder V3 Bridge

Terms and Conditions:

- Ausbildungskosten sind vor Seminarbeginn fällig. Abmeldung bis 15 Kalendertage
- vor Beginn sind gebührenfrei. Bei Abmeldung bis zu 10 Tage
- vor Beginn werden 50% verrechnet, danach 100%.

Lehr- und Kursunterlagen gemeinsam entwickelt und erstellt durch:

Prüfungszertifikat ausgestellt durch



**Prüfung erfolgt:** elektronisch

Preis inklusive Prüfungsunterlagen und Prüfungsgebühr

**Preis 1480.00 CHF**

In den Warenkorb

206



## Cobit 5 - Foundations - Webex-Mode

### Zielgruppe:

Teamleiter und Träger-von technischen und betriebswirtschaftlichen Schlüsselqualifikationen, welche sich auf eine Leitungsfunktion innerhalb einer IT-Einheit vorbereiten wollen. Berater für die Bereiche Governance,

Kurs wird auf 16 - Video-Einheiten a 3.5 Stunden verteilt - Termine werden mit Kursteilnehmer zuvor abgesprochen.

Kurspreis erfolgt inklusive Prüfungsgebühr.

### Inhalte:

- **Übersicht und Grundprinzipien von CobIT**
- **Die Treiber von CobIT5 - Warum wurde es entwickelt**
  
- **Vom Stakeholder-Need zur operativen Zielsetzung - Die Zielkaskade in Cobit5**
- **Die 7 Enabler in CobIT**
  
- **Das Prozess-Assessment-Modell**
  
- **Die Implementierungsschritte**
- **Musterprüfung**

### Zugangsvoraussetzungen

- Keine

### Terms and Conditions:

- Ausbildungskosten sind vor Seminarbeginn fällig. Abmeldung bis 15 Kalendertage
- vor Beginn sind gebührenfrei. Bei Abmeldung bis zu 10 Tage
- vor Beginn werden 50% verrechnet, danach 100%.

Lehr- und Kursunterlagen gemeinsam entwickelt und erstellt mit:



Prüfungszertifikat ausgestellt durch



Preis inklusive Prüfungsgebühr und MWSt

**Prüfung erfolgt:** elektronisch

**Prüfungssprache** englisch

**Preis** 1280.00 CHF

In den Warenkorb

205



Managing across the Lifecycle - Webex-Mode

Zielgruppe:

Serviceowner, Servicetransition und Operationsmanager, Servicelevelmanager und Führungskräfte, die in einer IT-Service-Organisation tätig sind, die aktiv an der Implementierung und Verbesserung von IT-Servicemanagementprozessen mitarbeiten wollen und den fokussierten Blick in die Praxis des IT-Servicemanagements erhalten wollen.

Teamleiter und Träger-von Schlüsselqualifikationen, welche sich auf eine Leitungsfunktion innerhalb eines IT-Serviceproviding-Unternehmens vorbereiten wollen.

Kurs wird auf 16 - Video-Einheiten a 3.5 Stunden verteilt - Termine werden mit Kursteilnehmer zuvor abgesprochen.

Kurspreis erfolgt inklusive Prüfungsgebühr.

Inhalte:

- **Einführung ins Servicemanagement**
- **Management of Strategic Change**
- **Risiko Management**
- **Steuerung der Planung und Umsetzung von Service Management**
- **Verstehen der Organisatorischen Herausforderungen bei ITSM Implementierungen**
  - Reifegrad von Organisationen und Prozessen
  - Strategie Generierung und Mehrwert-Bildung
  - Organisatorische Strukturierung
  - Service, Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Daten und Informationen
  - Gestaltung des organisatorischen Wandels
  - Gestaltung der Governance
  - Balance in der Service Bereitstellung
- **Service Assessment**
- **Verständnis der komplementierenden Industrie Leitfäden und Tool Strategien**

## Was macht uns einzigartig

- Trainer ist ausgewiesener ITIL-Experte und gleichzeitig Praktiker des Faches
- Prüfung kann direkt ab PC—Multiple Choice in (Deutsch / Englisch) abgelegt werden
- Training ist auf maximal 4 Teilnehmer beschränkt
- Lernplattform für Studenten (inkl. Literatur, Musterprüfungen, Prozessbildern etc.)
- Eigens dazu entwickelte Fallstudien
- Praktische Service Management Templates

## Zugangsvoraussetzungen

- ITIL V3 Foundation Zertifikat oder V3 Bridge

## Terms and Conditions:

- Ausbildungskosten sind vor Seminarbeginn fällig. Abmeldung bis 15 Kalendertage
- vor Beginn sind gebührenfrei. Bei Abmeldung bis zu 10 Tage
- vor Beginn werden 50% verrechnet, danach 100%.

Lehr- und Kursunterlagen gemeinsam entwickelt und erstellt durch:

Prüfungszertifikat ausgestellt durch



**Prüfung erfolgt:** elektronisch

**Preis 0.00 CHF**

In den Warenkorb

198



## ITIL® Foundations Webex-Mode

Das Modul - ITIL® im Webex-Mode wurde für jene Interessenten in der ITSM-Ausbildung ausgewählt, welche aufgrund systemischer Hindernisse daran gehindert werden, einen regulären ITIL-Kurs zu frequentieren.

Er findet auf Basis individueller Terminvereinbarung - via Webex-Konferenz mit 6 Einheiten a 3 Stunden statt

Es basiert auf folgenden Leistungen:

- WebEx-Konferenz via CISCO Webex
- Bereitstellung der ITSM-Kursliteratur und aller ergänzenden Kursmaterialien und Lern-Unterlagen
- Aufschaltung auf die Lernplattform [www.4servicemanagers.com](http://www.4servicemanagers.com)
- Katalog an Musterprüfungsfragen

Vor Prüfungsantritt wird mit dem jeweiligen Kursteilnehmer noch eine eineinhalbstündige Wiederholungslektion zur Abklärung der Prüfungsbereitschaft durchgeführt.

Erst nach dieser, wird die Empfehlung für den Prüfungsantritt respektive die Prüfungsanmeldung durchgeführt.

Preise verstehen sich inklusive Prüfungsgebühr.

Prüfungszertifikat ausgestellt durch



**Terminvereinbarung via:** <http://cascadeit.ch/index.php?section=contact&cmd=4>

[Weitere Informationen](#)

**Preis 780.00 CHF**

In den Warenkorb

197



ITIL® Capability Stream - Evening Sessions - Webex-Mode

Mit dem ITIL - Lifecycle-Modulen im IT Service Management wird nachgewiesen, dass der Kandidat das notwendige Wissen bezüglich aller Details zu den Themen

- Service Offerings and Agreements (Ideal für Servicemanager und Leiter IT)
- Planning, Protection und Optimization (für den Serviceaufbau und das Servicedesign)
- Release, Validation und Test (für Transition-Manager)
- Operation Support und Analytics (für potentielle RZ-Leiter)

vermittelt bekommen hat. Die jeweiligen Kursmodule (wie in den Bullet Points aufgezählt), werden durch Fallstudien, Zugang zur Prozessplattform [www.4servicemanagers.com](http://www.4servicemanagers.com) und durch Beispiele aus der lebenden Praxis des Trainers angereichert.

Es gilt als vertiefender und gleichzeitig zwingender Zwischenschritt einen Karrierepfad, der sich mit der

Erstellung, Auslieferung und Optimierung von Informatik- und informatikgestützten Services beschäftigt.

Detaillierte Beschreibungen zum Inhalt auf <http://www.cascadeit.ch/index.php?page=679>

Für Unternehmen und Freiberufler, welche sich Ihre Ausbildung auf die Abendstunden verlegen wollen, weil der Projekt- und Tagesbetrieb eine tageweise Abwesenheit nicht zulassen.

Preis wird für die 6 Abende je Kursmodul inklusive Prüfungsgebühr festgelegt.

### **Prüfung erfolgt im Video-Proctored-Mode.**

Pricing pro Modul

Was macht uns einzigartig

- Trainer ist ausgewiesener ITIL-Experte und gleichzeitig Praktiker des Faches
- Prüfung kann, bei Vorhandensein geeigneter Räumlichkeiten direkt ab PC-Multiple Choice in (Deutsch / Englisch) abgelegt werden
- Training ist auf maximal 12 Teilnehmer beschränkt
- Lernplattform für Studenten (inkl. Literatur, Musterprüfungen, Prozessbildern etc.)
- Eigens dazu entwickelte Fallstudien

Zugangsvoraussetzungen

- ITIL Foundations, Vorwissen aus dem Alltagsbetrieb einer Informatikabteilung von Vorteil

Terms and Conditions:

- Ausbildungskosten sind vor Seminarbeginn fällig. Abmeldung bis 15 Kalendertage

Webex-Mode- Leistungsinhalte:

- Kursunterlagen elektronisch beigelegt
- Zugang zu [www.4servicemanagers.com](http://www.4servicemanagers.com) für alle ITIL-Prozessbeschreibungen inklusive
- Webex-Konferenz via CISCO Webex
- Trainer in direkter Interaktion mit dem Kursteilnehmer
- intensive Betreuung
- für alle Interessenten, welche tagsüber nicht wegkönnen

Prüfungszertifikat ausgestellt durch



Prüfung erfolgt: elektronisch

**Terminvereinbarung via: <http://cascadeit.ch/index.php?section=contact&cmd=4>**



**Preis 1480.00 CHF**

In den Warenkorb

196



ITIL® Lifecycle-Stream - Evening Sessions - Webex-Mode

Mit dem ITIL® - Lifecycle-Modulen im IT Service Management wird nachgewiesen, dass der Kandidat das notwendige Wissen bezüglich aller Details zu den Themen

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

vermittelt bekommen hat. Die jeweiligen Kursmodule (wie in den Bullet Points aufgezählt), werden durch Fallstudien, Zugang zur Prozessplattform [www.4servicemanagers.com](http://www.4servicemanagers.com) und durch Beispiele aus der lebenden Praxis des Trainers angereichert.

Es gilt als vertiefender und gleichzeitig zwingender Zwischenschritt einen Karrierepfad, der sich mit der Erstellung, Auslieferung und Optimierung von Informatik- und informatikgestützten Services beschäftigt.

Detaillierte Beschreibungen zum Inhalt auf <http://www.cascadeit.ch/index.php?page=679>

Für Unternehmen und Freiberufler, welche sich Ihre Ausbildung auf die Abendstunden verlegen wollen, weil der Projekt- und Tagesbetrieb eine tageweise Abwesenheit nicht zulassen.

Preis wird für die 6 Abende je Kursmodul inklusive Prüfungsgebühr festgelegt.

**Prüfung erfolgt im Video-Proctored-Mode.**

Pricing pro Modul

Was macht uns einzigartig

- Trainer ist ausgewiesener ITIL-Experte und gleichzeitig Praktiker des Faches
- Prüfung kann, bei Vorhandensein geeigneter Räumlichkeiten direkt ab PC-Multiple Choice in (Deutsch / Englisch) abgelegt werden
- Training ist auf maximal 12 Teilnehmer beschränkt
- Lernplattform für Studenten (inkl. Literatur, Musterprüfungen, Prozessbildern etc.)
- Eigens dazu entwickelte Fallstudien

Zugangsvoraussetzungen

- ITIL Foundations, Vorwissen aus dem Alltagsbetrieb einer Informatikabteilung von Vorteil

Terms and Conditions:

- Ausbildungskosten sind vor Seminarbeginn fällig. Abmeldung bis 15 Kalendertage

Webex-Mode- Leistungsinhalte:

- Kursunterlagen elektronisch beigelegt
- Zugang zu [www.4servicemanagers.com](http://www.4servicemanagers.com) für alle ITIL-Prozessbeschreibungen inklusive
- Webex-Konferenz via CISCO Webex
- Trainer in direkter Interaktion mit dem Kursteilnehmer
- intensive Betreuung
- für alle Interessenten, welche tagsüber nicht wegkönnen

Prüfungszertifikat ausgestellt durch



Prüfung erfolgt: elektronisch

[Terminvereinbarung via: http://cascadeit.ch/index.php?section=contact&cmd=4](http://cascadeit.ch/index.php?section=contact&cmd=4)

**Preis 1480.00 CHF**

In den Warenkorb

195



ITIL® Foundations - Evening Sessions - Firmenangebot 4 TN

Mit dem ITIL® Foundation in Servicemanagement-Zertifikat in IT Service Management wird nachgewiesen, dass der Kandidat das notwendige Wissen bezüglich der ITIL Terminologie, der Strukturen, der Grundkonzepte und damit die Kernprinzipien des Service Managements gewonnen hat.

Es gilt sozusagen als Einstiegsticket in in einen Karrierepfad, der sich mit der Erstellung, Auslieferung und Optimierung von Informatik- und informatikgestützten Services beschäftigt.

Der Kurs dauert 6 Abende, wird entweder Inhouse oder an einem vom Auftraggeber akzeptierten Ort ausserhalb des Unternehmens abgehalten. Der Abend beginnt jeweils um 17:30 und endet um 21.30. Die

Termine können individuell vereinbart werden!

Für Unternehmen welche Ihre Ausbildung auf die Abendstunden verlegen wollen, weil der Projekt- und Tagesbetrieb eine tageweise Abwesenheit nicht zulässt.

Preis wird für die 6 Abende je Kursmodul inklusive Prüfungsgebühr festgelegt.

### **Prüfung erfolgt im Video-Proctored-Mode.**

Was macht uns einzigartig

- Trainer ist ausgewiesener ITIL-Experte und gleichzeitig Praktiker des Faches
- Prüfung kann, bei Vorhandensein geeigneter Räumlichkeiten direkt ab PC-Multiple Choice in (Deutsch / Englisch) abgelegt werden
- Training ist auf maximal 12 Teilnehmer beschränkt
- Lernplattform für Studenten (inkl. Literatur, Musterprüfungen, Prozessbildern etc.)
- Eigens dazu entwickelte Fallstudien

Zugangsvoraussetzungen

- Keine

Terms and Conditions:

- Ausbildungskosten sind vor Seminarbeginn fällig. Abmeldung bis 15 Kalendertage

Webex-Mode- Leistungsinhalte:

- Kursunterlagen elektronisch beigestellt
- Zugang zu [www.4servicemanagers.com](http://www.4servicemanagers.com) für alle ITIL-Prozessbeschreibungen inklusive
- Webex-Konferenz via CISCO Webex
- Trainer in direkter Interaktion mit dem Kursteilnehmer
- intensive Betreuung
- für alle Interessenten, welche tagsüber nicht wegkönnen

Prüfungszertifikat ausgestellt durch



Prüfung erfolgt: elektronisch

[Terminvereinbarung via: http://cascadeit.ch/index.php?section=contact&cmd=4](http://cascadeit.ch/index.php?section=contact&cmd=4)

**Preis 3180.00 CHF**

In den Warenkorb

192



ITIL® - Managing across the Lifecycle - Inhouse - 4 TN

Zielgruppe:

Serviceowner, Servicetransition und Operationsmanager, Servicelevelmanager und Führungskräfte, die in einer IT-Service-Organisation tätig sind, die aktiv an der Implementierung und Verbesserung von IT-Servicemanagementprozessen mitarbeiten wollen und den fokussierten Blick in die Praxis des IT-Servicemanagements erhalten wollen.

Teamleiter und Träger-von Schlüsselqualifikationen, welche sich auf eine Leitungsfunktion innerhalb eines IT-Serviceproviding-Unternehmens vorbereiten wollen.

Der Kurs dauert 4 Tage inklusive Prüfung. Zusätzlich zum normalen Kurssyllabus werden Zugang zur Lernplattform 4servicemanagers.com, eigens entwickelte Praxisfallstudien und Praxisbeispiele eingesetzt.

Kurspreis erfolgt exklusive Prüfungsgebühr und wird für eine Mindestanzahl von 4 Teilnehmern pro Modul festgelegt.

Prüfungsgebühr pro Person CHF 200,--

Inhalte:

**Einführung ins Servicemanagement**

**Management Strategic Change**

**Risiko Management**

**Steuerung der Planung und Umsetzung von Service Management**

**Verstehen der Organisatorischen Herausforderungen bei ITSM Implementierungen**

- Reifegrad von Organisationen und Prozessen
- Strategie Generierung und Mehrwert-Bildung
- Organisatorische Strukturierung
- Service, Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Daten und Informationen
- Gestaltung des organisatorischen Wandels
- Gestaltung der Governance
- Balance in der Service Bereitstellung

**Service Assessment**

**Verständnis der komplementierenden Industrie Leitfäden und Tool Strategien**

Was macht uns einzigartig

- Trainer ist ausgewiesener ITIL-Experte und gleichzeitig Praktiker des Faches
- Prüfung kann direkt ab PC—Multiple Choice in (Deutsch / Englisch) abgelegt werden
- Training ist auf maximal 4 Teilnehmer beschränkt
- Lernplattform für Studenten (inkl. Literatur, Musterprüfungen, Prozessbildern etc.)
- Eigens dazu entwickelte Fallstudien
- Praktische Service Management Templates

Zugangsvoraussetzungen

- ITIL V3 Foundation Zertifikat oder V3 Bridge

Terms and Conditions:

- Ausbildungskosten sind vor Seminarbeginn fällig. Abmeldung bis 15 Kalendertage
- vor Beginn sind gebührenfrei. Bei Abmeldung bis zu 10 Tage

- vor Beginn werden 50% verrechnet, danach 100%.

Lehr- und Kursunterlagen gemeinsam entwickelt und erstellt durch:

Prüfungszertifikat ausgestellt durch



**Prüfung erfolgt:** elektronisch

**Preis 6400.00 CHF**

In den Warenkorb

191



ITIL® - Operation Support und Analytics - Inhouse - 4 TN

Zielgruppe:

Serviceowner, Servicetransition und Operationsmanager, Servicelevelmanager und Führungskräfte, die in einer IT-Service-Organisation tätig sind, die aktiv an der Implementierung und Verbesserung von IT-Servicemanagementprozessen mitarbeiten wollen und den fokussierten Blick in die Praxis des IT-Servicemanagements erhalten wollen

Teamleiter und Träger-von Schlüsselqualifikationen, welche sich auf eine Leitungsfunktion innerhalb eines IT-Serviceproviding-Unternehmens vorbereiten wollen.

Der Kurs dauert 4 Tage inklusive Prüfung. Zusätzlich zum normalen Kurssyllabus werden Zugang zur Lernplattform 4servicemanagers.com, eigens entwickelte Praxisfallstudien und Praxisbeispiele eingesetzt.

Kurspreis erfolgt exklusive Prüfungsgebühr und wird für eine Mindestanzahl von 4 Teilnehmern pro Modul festgelegt.

Prüfungsgebühr pro Person CHF 200,--

Inhalte:

**Einführung zu Service Operation**

**Ausbildung in den Inhalten der Prozesse (Governance, Policie, Ablauf, Rollen, KPIs)**

- Incident Management

- Request Fulfilment
- Problem Management
- Access Management
- Event-Management
- operative Aktivitäten in den Prozessen aus anderen Service Lifecycle Phasen

## **Allgemeine Service Operation Aktivitäten**

### **Organisation und Aufgaben in der Service-Operation**

- Service Desk
- Technical Management
- IT Operations Management
- Application Management
- Roles & Responsibilities
- Service Operation Organizational Structures

Was macht uns so einzigartig:

- Trainer ist ausgewiesener ITIL-Experte und gleichzeitig Praktiker des Faches
- Prüfung kann direkt ab PC—Multiple Choice in (Deutsch / Englisch) abgelegt werden
- Training ist auf maximal 4 Teilnehmer beschränkt
- Lernplattform für Studenten (inkl. Literatur, Musterprüfungen, Prozessbildern etc.)
- Eigens dazu entwickelte Fallstudien
- Praktische Service Management Templates
- Prüfungsgebühr inklusive

Zugangsvoraussetzungen

- ITIL V3 Foundation Zertifikat oder V3 Bridge

Terms and Conditions:

- Ausbildungskosten sind vor Seminarbeginn fällig. Abmeldung bis 15 Kalendertage
- vor Beginn sind gebührenfrei. Bei Abmeldung bis zu 10 Tage
- vor Beginn werden 50% verrechnet, danach 100%.

Lehr- und Kursunterlagen gemeinsam entwickelt und erstellt durch:

Prüfungszertifikat ausgestellt durch



**Prüfung erfolgt:** elektronisch

**Preis 6400.00 CHF**

In den Warenkorb

190



ITIL® - Release, Control und Validation - Inhouse - 4 TN

Zielgruppe:

Serviceowner, Servicetransition und Operationsmanager, Servicelevelmanager und Führungskräfte, die in einer IT-Service-Organisation tätig sind, die aktiv an der Implementierung und Verbesserung von IT-Servicemanagementprozessen mitarbeiten wollen und den fokussierten Blick in die Praxis des IT-Servicemanagements erhalten wollen.

Teamleiter und Träger-von Schlüsselqualifikationen, welche sich auf eine Leitungsfunktion innerhalb eines IT-Serviceproviding-Unternehmens vorbereiten wollen

Der Kurs dauert 4 Tage inklusive Prüfung. Zusätzlich zum normalen Kurssyllabus werden Zugang zur Lernplattform 4servicemanagers.com, eigens entwickelte Praxisfallstudien und Praxisbeispiele eingesetzt.

Kurspreis erfolgt exklusive Prüfungsgebühr und wird für eine Mindestanzahl von 4 Teilnehmern pro Modul festgelegt.

Prüfungsgebühr pro Person CHF 200,--

Inhalte:

### **Einführung zu Service Transition Service Transition Prozesse**

- Change Management
- Service Asset & Configuration Management
- Release and Deployment Management
- Evaluation
- Knowledge Management

### **Allgemeine Service Transition Aktivitäten**

- Managing Kommunikation und Verbindlichkeit
- Managing Organisatorischer und Stakeholder Change
- Stakeholder Management

### **Operation in der Service Transition**

- Service Transition Rollen und Verantwortlichkeiten
- Organisatorischer Kontext zu Service Transition

### **Technologie in der Service Transition**

Was macht uns so einzigartig:

- Trainer ist ausgewiesener ITIL-Experte und gleichzeitig Praktiker des Faches
- Prüfung kann direkt ab PC—Multiple Choice in (Deutsch / Englisch) abgelegt werden
- Training ist auf maximal 4 Teilnehmer beschränkt
- Lernplattform für Studenten (inkl. Literatur, Musterprüfungen, Prozessbildern etc.)- Handbuch für Servicetransition-Manager des Mittelstandes
- Eigens dazu entwickelte Fallstudien - Praktische Service Management Templates
- Prüfungsgebühr inklusive

#### Zugangsvoraussetzungen

- ITIL V3 Foundation Zertifikat oder V3 Bridge

#### Terms and Conditions:

- Ausbildungskosten sind vor Seminarbeginn fällig. Abmeldung bis 15 Kalendertage
- vor Beginn sind gebührenfrei. Bei Abmeldung bis zu 10 Tage
- vor Beginn werden 50% verrechnet, danach 100%.

Lehr- und Kursunterlagen gemeinsam entwickelt und erstellt durch:

Prüfungszertifikat ausgestellt durch



Prüfung erfolgt: elektronisch

**Preis 6400.00 CHF**

In den Warenkorb

189



ITIL® - Planning Protection und Optimization - Inhouse - 4 TN

#### **Zielgruppe:**

Serviceowner, Servicedesign und Servicetransition-Manager, Servicelevelmanager und Führungskräfte, die in einer IT-Service-Organisation tätig sind, die aktiv an der Implementierung von IT-Services und IT-Prozessen mitarbeiten und den fokussierten Blick in die Praxis des IT-Servicemanagements erhalten wollen.



Teamleiter und Träger-von Schlüsselqualifikationen, welche sich auf eine Leitungsfunktion innerhalb eines IT-Serviceproviding-Unternehmens vorbereiten wollen.

Der Kurs dauert 4 Tage inklusive Prüfung. Zusätzlich zum normalen Kurssyllabus werden Zugang zur Lernplattform 4servicemanagers.com, eigens entwickelte Praxisfallstudien und Praxisbeispiele eingesetzt. Kurspreis erfolgt exklusive Prüfungsgebühr und wird für eine Mindestanzahl von 4 Teilnehmern pro Modul festgelegt.

Prüfungsgebühr pro Person CHF 200,--

Inhalte:

### **Einführung zu Service Design**

#### **Service Design Prinzipien**

#### **Service Design Prozesse**

- Service Design Coordination
- Service Catalogue Management
- Service Level Management
- Capacity Management
- Availability Management
- Service Continuity Management
- Information Security Management
- Supplier Management

Service Design Technologie bezogene Aktivitäten

- Requirements Engineering
- Data und Information Management
- Application Management
- Organisation Service Design
- - Rollen und Verantwortlichkeiten innerhalb Service Design  
Technologische Betrachtungen
- - Implementation, Herausforderungen, Kritische Erfolgsfaktoren und Risiken  
Was macht uns so einzigartig:
- Trainer ist ausgewiesener ITIL-Experte und gleichzeitig Praktiker des Faches
- Prüfung kann direkt ab PC—Multiple Choice in (Deutsch / Englisch) abgelegt werden
- Training ist auf maximal 4 Teilnehmer beschränkt
- Lernplattform für Studenten (inkl. Literatur, Musterprüfungen, Prozessbildern etc.

- Praktische Service Management Templates  
Zugangsvoraussetzungen

- ITIL V3 Foundation Zertifikat oder V3 Bridge  
Terms and Conditions:

- Ausbildungskosten sind vor Seminarbeginn fällig. Abmeldung bis 15 Kalendertage

- vor Beginn sind gebührenfrei. Bei Abmeldung bis zu 10 Tage

- vor Beginn werden 50% verrechnet, danach 100%.

Lehr- und Kursunterlagen gemeinsam entwickelt und erstellt durch:

Prüfungszertifikat ausgestellt durch



Prüfung erfolgt: elektronisch

**Preis 6400.00 CHF**

In den Warenkorb

188



ITIL® - Service Offerings und Agreements - Inhouse - 4 TN

**Zielgruppe:**

Serviceowner, Leiter Servicedesk- und Operationsmanager, Führungskräfte, die in einer IT-Service-Organisation tätig sind, die aktiv an der Implementierung, Auslieferung und Verbesserung von IT-Services mitarbeiten und den fokussierten Blick in die Praxis des IT-Servicemanagements erhalten wollen. Teamleiter und Träger-von Schlüsselqualifikationen, welche sich auf eine Leitungsfunktion innerhalb eines IT-Serviceproviding-Unternehmens vorbereiten wollen.

Der Kurs dauert 4 Tage inklusive Prüfung. Zusätzlich zum normalen Kurssyllabus werden Zugang zur Lernplattform 4servicemanagers.com, eigens entwickelte Praxisfallstudien und Praxisbeispiele eingesetzt.

Kurspreis erfolgt exklusive Prüfungsgebühr und wird für eine Mindestanzahl von 4 Teilnehmern pro Modul festgelegt.

Prüfungsgebühr CHF 200,--

## Inhalte:

### Ausbildung in den Inhalten der Prozesse (Policies, Ablauf, Rollen, KPIs, Governance)

•

#### Demandmanagement

- Portfoliomanagement
- Financial Management
- Servicelevelmanagement
- Servicekatalogmanagement
- operative Aktivitäten in den Prozessen aus anderen Service Lifecycle Phasen
- Implementierung von Servicemanagement in Mittelstandsunternehmen
- Organisation und Aufgaben im Gestalten von Servicebeziehungen

Was macht uns einzigartig

Trainer ist ausgewiesener ITIL-Experte und gleichzeitig Praktiker des Faches

Prüfung kann direkt ab PC—Multiple Choice in (Deutsch / Englisch) abgelegt werden

Training ist auf **maximal 4 Teilnehmer** beschränkt

**Lernplattform** für Studenten (inkl. Literatur,

Musterprüfungen, Prozessbildern etc.) Eigens dazu entwickelte **Fallstudien** - Praktische Service

Management Templates **Zugangsvoraussetzungen**

ITILv3 Foundations

## Terms and Conditions:

- Ausbildungskosten sind vor Seminarbeginn fällig. Abmeldung bis 15 Kalendertage

Lehr- und Kursunterlagen gemeinsam entwickelt und erstellt durch:

Prüfungszertifikat ausgestellt durch



Prüfung erfolgt: elektronisch

**Preis 6400.00 CHF**





#### ITIL® Foundations - Inhouse - 4 TN

Mit dem ITIL V3 Foundation Zertifikat in IT Service Management wird nachgewiesen, dass der Kandidat das notwendige Wissen bezüglich der ITIL Terminologie, der Strukturen, der Grundkonzepte und damit die Kernprinzipien des Service Managements gewonnen hat.

Es gilt sozusagen als Einstiegsticket in in einen Karrierepfad, der sich mit der Erstellung, Auslieferung und Optimierung von Informatik- und informatikgestützten Services beschäftigt.

Der Kurs wird Inhouse ab einer Teilnehmerzahl von 4 Teilnehmern abgehalten. Der Kurs dauert 3 Tage inklusive Prüfung.

Preis wird für die drei Tage des Kurses exklusive Prüfungsgebühr festgelegt.

Prüfungsgebühr liegt bei CHF 240,-- pro Teilnehmer.

#### Inhalte

- Servicemanagement in der Praxis
- Der Servicelifecycle
- Schlüsselprinzipien und Modelle
- Grundlegende Konzepte
- Ausgewählte Prozesse und Rollen
- Technologie und Architektur
- Das ITIL-Qualifikationsschema

#### Was macht uns einzigartig

- Trainer ist ausgewiesener ITIL-Experte und gleichzeitig Praktiker des Faches
- Prüfung kann, bei Vorhandensein geeigneter Räumlichkeiten direkt ab PC-Multiple Choice in (Deutsch / Englisch) abgelegt werden
- Training ist auf maximal 12 Teilnehmer beschränkt
- Lernplattform für Studenten (inkl. Literatur, Musterprüfungen, Prozessbildern etc.)
- Eigens dazu entwickelte Fallstudien

#### Zugangsvoraussetzungen

- Keine, Vorwissen aus dem Alltagsbetrieb einer Informatikabteilung von Vorteil
- Praktische Service Management Templates

#### Terms and Conditions:

- Ausbildungskosten sind vor Seminarbeginn fällig. Abmeldung bis 15 Kalendertage

Lehr- und Kursunterlagen gemeinsam entwickelt und erstellt durch:

Prüfungszertifikat ausgestellt durch



Prüfung erfolgt: elektronisch

**Preis 3880.00 CHF**

In den Warenkorb

185



Sourcing Governance Workshops - Webex-Mode

Die Sourcing Governance Workshops befähigen Kunden wie angehende Kader bei IT-Dienstleistern den gesamten Lebenszyklus einer Outsourcing-Beziehung mit all seinen Aktivitäten und Entscheidungen nachzuvollziehen, tiefer zu verstehen und auf die speziellen Anforderungen und Gegebenheiten seines eigenen Kontexts anwenden zu können.

Wer sich auf folgende Karriereziele vorbereitet, wird diese Workshops als Einstiegsticket für seine neue Laufbahn nutzen.

IT Service Manager (Kundenseite) IT Vendor Manager (Kundenseite) IT Procurement Officer (Kundenseite)  
Account Manager Lieferantenseite) Bid Manager (Lieferanten Seite) Delivery Manager (Lieferanten Seite)  
Inhalte

**Slot 1:** Einführung ins Outsourcing Vorbereiten auf ein kommendes Outsourcing **Slot 2** Lieferanten und Lösungsauswahl, Risikomanagement und Due Diligence Aufbau des Businesscase - Wie kalkulieren Outsourcer **Slot 3** Vertragsentwicklung und Vertragsverhandlungen im Outsourcing Management der Transition **Slot 4** Beziehungsmanagement und Sourcing Governance  
Die Workshops erfolgen unter Beizug des "Outsourcing Professional Body of Knowledge". Weiters wird mit Fallstudien und Praxisbeispielen gearbeitet.

**Terminvereinbarung für den Workshop via: <http://cascadeit.ch/index.php?section=contact&cmd=4>**

Nach absolvieren aller Einzelworskhops kann das **Zertifikat zum Certified Sourcing Professional**

via videoüberwachter Multiple-Choice-Prüfung bei



Prüfungssprache Englisch - für deutschsprachige wird Zusatzzeit gebucht.

Preis inklusive Prüfungsgebühr und Mehrwertsteuer

**Preis 1080.00 CHF**

[In den Warenkorb](#)

1 bis 15 von 15 [ [<<](#) [1](#) [>>](#) ]