

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.

Hot Topic:

Inhalte:

207

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

Seinen Master Certified Webex-Mode Studenten (inkl. Literatur, Musterprüfungen, Prozessbildern

entwickelte Fallstudien Praktische Service Management Templates

setzungen ITIL V3 Foundation Zertifikat oder V3 Bridge **Terms and Conditions:**

Zielgruppe: Projektleiter, Projektsponsors, Prozessowner bis A5 Kunden, Service-Owner, Leiter

(Informatik, Leiter Softwareentwicklung, Service-Owner) Beginn werden 50% verrechnet, danach 100%.

IF (inkl. MwSt. 8.00%) [In den Warenkorb](#)

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

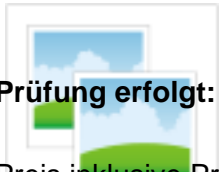
Kurspreis erfolgt inklusive Prüfungsgebühr.

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** (inkl. MwSt. 8.00%)

[In den Warenkorb](#)

Hot Topic:

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.

Hot Topic:

Kurspreis erfolgt inklusive Prüfungsgebühr.

205

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%.

Managing across the Lifecycle - Webex-Mode

Lehr- und Kursunterlagen gemeinsam entwickelt und erstellt mit:

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.

APMG International

Preis inklusive Prüfungsgebühr und MwSt

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

Prüfung erfolgt: elektronisch

Kurspreis erfolgt inklusive Prüfungsgebühr.

Prüfungssprache englisch Preis: 1280.00 CHF (inkl. MwSt. 8.00%)

[In den Warenkorb](#)

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 Leitfähden 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

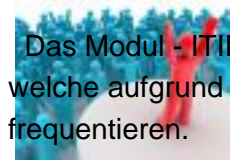


Prüfung erfolgt elektronisch [Weitere Informationen](#) Preis: ~~1880.00 CHF~~ **1880.00 CHF** (inkl. MwSt. 8.00%)

Hot Topic:

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:

Hot Topic:

- WebEx-Konferenz via CISCO Webex

197

M-Kursliteratur und aller ergänzenden Kursmaterialien und Lern-Unterlagen

- Aufschaltung auf die Lernplattform 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.

ITIL® Capability Stream - Evening Sessions - Webex-Mode



Mit dem ITIL - Lifecycle-Modul 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) Operator Support und Analytics (für potentielle R2-Leiter) vermittelt bekommen hat. Die jeweiligen Kursmodule (wie in den Bullet Points aufgezählt), werden an dem Ort

Weitere Informationen: Preis: 780.00 CHF (inkl. MwSt. 8.00%) <http://www.cascadeit.ch/index.php?section=contact&cmd=4> 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 beigestellt Zugang zu 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 (inkl. MwSt. 8.00%)

Hot Topic:

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 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.

Hot Topic für die 6 Abende je Kursmodul inklusive Prüfungsgebühr festgelegt.

195

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

ITIL® Foundations - Evening Sessions and Conditions of Use Kursunterlagen elektronisch

Webex-Mode- Leistungsinhalte: Kursunterlagen elektronisch

Mit dem ITIL® Foundation 4s Service Management Zertifizierung für 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 und durch Beispiele aus der lebenden Praxis des Trainers angereichert.

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

Prüfung erfolgt: elektronisch

Der Kurs dauert 6 Abende, wird entweder Inhouse oder an einem vom Auftraggeber akzeptierten Ort

Terminale des Unternehmens sind gebührenlos. Der Abend beginnt jeweils um 17.30 und endet um 21.30.

Preis: 1480.00 CHF (inkl. MwSt. 8.00%)

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 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

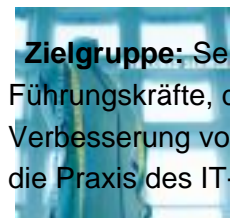
Terminvereinbarung via: <http://cascadeit.ch/index.php?section=contact&cmd=4>

Preis: 3180.00 CHF (inkl. MwSt. 8.00%)

Hot Topic:

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.

Hot Topic: erfolgt exklusive Prüfungsgebühr und wird für eine Mindestanzahl von 4 Teilnehmern pro Modul festgelegt.

191

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

ITIL® Operation Support and Analytics Inhouse - 4 TN Bestattung des organisatorischen Wandels Gestaltung der Governance Balance in der Service

Service Assessment

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.

Prüfungszertifikat ausgestellt durch

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

Prüfung erfolgt: elektronisch **Preis: 6400.00 CHF** (inkl. MwSt. 8.00%) [In den Warenkorb](#)

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

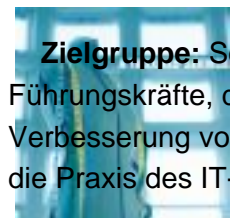
 Prüfung erfolgt elektronisch

Preis: 6400.00 CHF (inkl. MwSt. 8.00%) [In den Warenkorb](#)

Hot Topic:

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.

189 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%.



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 (inkl. MwSt. 8.00%)

[In den Warenkorb](#)

Hot Topic:

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 Hot Topic gelegt.

Prüfungsgebühr CHF 200.--

187

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
ITIL® Foundations Inhouse - 4 TN und gleichzeitig Praktiker des Faches

Prüfung kann direkt ab PC—Multiple Choice in (Deutsch / Englisch) abgelegt werden
Mit dem ITIL V3 **Financial & Technical Management** wird nachgewiesen, dass der
Kandidat das notwendige **Grundwissen (in der Literatur, Mustertemplos, Prozessbilder, etc.)** erlangt hat
und damit die **Keinstudien, Praktische Servicemanagement Templates** Zugangsvoraussetzungen
ions Terms and Conditions:

Es gilt, sozusagen als **Industrie-Serviceanbieter** für **Abnehmende** mit **Kundenfrage**
und Optimierung von Informatik- und informatikgestützten Services beschäftigt.

Lehr- und Kursunterlagen gemeinsam entwickelt und erstellt durch:

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.

Prüfungsergebnis ist **CHF 200.--** **CHF 640.00 CHF** (inkl. MwSt. 8.00%) [In den Warenkorb](#)

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** (inkl. MwSt. 8.00%) [In den Warenkorb](#)

Hot Topic:

185

Sourcing Governance Foundations - 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 Kurse als Einstiegsticket für seine neue Laufbahn nutzen.

1 bis 15 von 15 [IT Vendor Manager \(Kundenseite\)](#) [IT Service Manager \(Kundenseite\)](#) [IT Procurement Officer \(Kundenseite\)](#) [Account Manager Lieferantenseite](#) [Bid Manager \(Lieferanten Seite\)](#) [Delivery Manager \(Lieferantenseite\)](#)

[Preise in Euro](#)
inhalte:

Tailored Trainings

Slot 1: Einführung ins Outsourcing

Vorbereiten auf ein kommendes Outsourcing

Tailored Trainings ▼ Alle Hersteller ▼

Slot 2
Ihr Warenkorb ist leer.

Kieferanten- und Bewerbsauswahl, Risikomanagement und Due Diligence:

Aufbau des Businesscase - Wie kalkulieren Outsourcer

IT-Servicemanagement:

Slot 3

[ITIL v3 - 2011 - Edition - Alle Prozesse](#)
Vertragsentwicklung und Vertragsverhandlungen im Outsourcing

Management der Transition

[ISO 20000 - Übersichtsposter](#)

Slot 4

Masterplan Einführung und Automatisierung IT-Servicemanagement-Prozesse

Beziehungsmanagement und Sourcing Governance

Cloud-Computing

Die Workshops erfolgen unter Beizug des "Outsourcing Professional Body of Knowledge".

Weiters wird mit Fallstudien und Praxisbeispielen gearbeitet.

Terminvereinbarung für den Workshop via:

<http://basecal.ch/itgmx.php?services=contractfund-4>

[Masterplan - Bezug von Infrastructure as a Service](#)

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

via videoüberwachter Multiple-Choice-Prüfung bei

[Masterplan - Bezug Platform as a Service](#)

[Masterplan - Bezug Software as a Service](#)

 **APMG International**

Prüfungssprache Englisch für deutschsprachige wird Zusatzezeit gebucht
[Masterplan - Bezug eines virtuellen Anbieters aus der Cloud - Bring Your Own Device](#)

Preis inklusive Prüfungsgebühr und Mehrwertsteuer

[Weitere Informationen](#) **Preis: 1080.00 CHF** (inkl. MwSt. 8.00%)

Outsourcing und IT-Ressourcenbeschaffung:

Demnächst:

Masterplan - Outsourcing - Software-Entwicklung und Software-Wartung

Masterplan - Outsourcing Electronic Workplace

Masterplan - Businessprocess Outsourcing

-
Für Projektvorbereitungen, Beschaffungen und Projektabwicklung für Sie vorbereitet:

[Hier der Gesamtkatalog als Printout!](#)