

IT Servicemanagement Seminare mit erfahrenen Beratern als Trainer

- ◆ Systematischer Aufbau
- ◆ Zielgerichtetes Lernen

Anmeldung

E-Mail: schulung@comicro.ch
Telefon: 044 835 75 85 (direkt)

Auskünfte und Beratung:
Noemi Dos Santos
Matthias Zuppinger

Praxisorientierte Kurse mit Zertifizierungsmöglichkeiten

Ihr technisches IT-Wissen reicht in Ihrem Wirkungsfeld nicht mehr alleine aus, um mit Ihren Kunden über Ihre IT-Leistungen sprechen zu können.

Ihre Kunden verlangen vermehrt nach IT-Dienstleistungen, bei denen die dazugehörigen IT-Komponenten in den Hintergrund treten. Kunden und Gesetzgeber verlangen von Ihnen, von einer unabhängigen Stelle einen Leistungsausweis erstellen zu lassen.

Themengebiete

- Wann steht die IT-Dienstleistung zur Verfügung?
- Welche Kapazitäten sind vorhanden?
- Wie und wann kann Support angefordert werden, wenn die IT-Dienstleistung nicht funktioniert?
- Wie werden die Leistungsversprechungen gemessen?
- Was passiert, wenn ich eine neue IT-Dienstleistung beziehen will oder eine bestehende IT-Dienstleistung an meine Geschäftsbedürfnisse anpassen will?

Unsere Seminare nehmen alle Bezug auf ITIL, eine Methodik, die IT als Service (Dienstleistung) in den Mittelpunkt stellt.

Ihre Kompetenz im Umgang mit IT-Dienstleistungen wird Ihrem Wissen entsprechend (weiter) entwickelt.

Unser Angebot

Zusammen mit unserem Partner, der United Management AG (TüV-Süd akkreditiert), veranstalten wir eine breite Palette von IT Servicemanagement-Seminaren. Von der Vermittlung der ITIL-Grundlagen bis hin zur Erlangung des begehrten ISO 20000 Zertifizierung-Zertifikates decken wir das ganze Ausbildungsspektrum ab.

Unsere Trainer

Die ITIL- und ISO 20000-Theorie wird Ihnen praxisnah durch unsere Trainer vermittelt. Den grössten Teil ihrer beruflichen Tätigkeit widmen diese der Beratung und Implementierung des ITIL Frameworks bzw. der Begleitung zur ISO 20000 Zertifizierung.

Diese Konstellation garantiert Ihnen, dass Sie auf Ihre Fragen praxiserprobte Antworten erhalten.

Schulungsdaten

I1010 ITIL Foundation (3 Tage):

08.05. - 10.05.2012

18.06. - 20.06.2012

CHF 2'189.-- (exkl. MwSt. + Prüfungsgebühr)

inkl. Kursunterlagen, Erfrischungen und Mittagessen

I1020 IT Servicemanagement Foundation nach ISO 20000 (3 Tage):

14.05. - 16.05.2012

18.06. - 20.06.2012

CHF 2'189.-- (exkl. MwSt. + Prüfungsgebühr)

inkl. Kursunterlagen, Erfrischungen und Mittagessen

I1030 ITIL Update 2011 (1 Tag):

05.04.2012

18.05.2012

21.06.2012

CHF 730.-- (exkl. MwSt. + Prüfungsgebühr)

inkl. Kursunterlagen, Erfrischungen und Mittagessen

Anmeldung

E-Mail: schulung@comicro.ch

Telefon: 044 835 75 85 (direkt)

Auskünfte und Beratung:

Noemi Dos Santos

Matthias Zuppinger

Das ITIL Seminarangebot

I1010 ITIL Foundation (V3)

Wir bilden Sie aus nach den neusten Lerninhalten von ITIL (Version 3).

Kursinhalte

- Erfolgsfaktoren von IT Service Management mit ITIL V3
- Das Lifecycle Modell
- Das Rollenmodell
- Die Grundsätze
- Die Prozesse
- Die Prüfungsvorbereitung und Prüfung für Foundation Zertifizierung

Zielgruppe

IT-Service-Management-Mitarbeiter, IT-Mitarbeiter, IT-Führungskräfte, IT-Manager, Service Manager, IT-Berater, IT-Revisoren, IT-Projektleiter, Controller, CFO's, Kunden von IT-Dienstleistern

Vorkenntnisse

Keine besonderen Vorkenntnisse benötigt

I1020 IT Servicemanagement Foundation nach ISO 20000

Als Betroffener einer IT Organisation wissen Sie um den Wert einer Service orientierten Arbeitsweise aller Involvierten. Wir vermitteln Ihnen die notwendigen Grundkenntnisse der etablierten „Best Practice“ von ITIL und die zusätzlichen Voraussetzungen, die Sie erfüllen müssen, um eine ISO 20000 Zertifizierung anzustreben. Damit Sie in Zukunft für die Ansprüche Ihrer Kunden gewappnet sind, die einen unabhängigen, neutralen Beweis für Ihre IT-Dienstleistungsqualität verlangen.

Kursinhalte

- Sie verstehen die grundlegenden Ziele und Inhalte der ISO/IEC 20000
- Sie sind in der Lage, beim Aufbau eines Managementsystems unterstützend mitzuwirken
- Ihr im Lehrgang erworbenes Know-How hilft Ihnen und Ihrer Organisation beim Aufbau eines Managementsystems
- Der Ablauf eines Audits ist Ihnen vertraut
- Sie können die Dringlichkeit von Massnahmen einstufen und den kontinuierlichen Verbesserungsprozess Ihrer IT Organisation mit gewährleisten

Zielgruppe

IT-Fachpersonal, das am Aufbau eines Managementsystems unterstützend mitwirkt und dabei Best Practices umsetzt.

Vorkenntnisse

Die Teilnehmenden sollten in einem Umfeld tätig sein, wo täglich IT-Dienstleistungen zu erbringen sind.

I1030 ITIL Update 2011

Wir bilden Sie aus nach den neusten Lerninhalten von ITIL und vermitteln Ihnen die Ergänzungen (Update 2011) in einer kompakten Übersicht.

Kursinhalte

- Neue Inhalte, die 2011 in einem Update der ITIL Literatur erschienen sind

Zielgruppe

IT-Service-Management-Mitarbeiter, IT-Mitarbeiter, IT-Führungskräfte, IT-Manager, Service Manager, IT-Berater, IT-Revisoren, IT-Projektleiter, Controller, CFO's, Kunden von IT-Dienstleistern

Vorkenntnisse

Besuch des ITIL Foundation Seminars

COMIRO-NETSYS
zuverlässig und kompetent

Comicro-Netsys AG • Pünten 4 • 8602 Wangen

Telefon 044 835 75 00 • Fax 044 835 75 90 • www.comicro.ch