

ITIL® Practitioner Training



Inhalt:

IT Prozesse wirksam umsetzen? IT Services nachhaltig verbessern?

Das ITIL® Practitioner Training vermittelt wichtige Fähigkeiten!

- ◆ Organisatorische Änderungen zur Verbesserung von Services umsetzen
- ◆ Besser kommunizieren
- ◆ Erfolg messen und berichten

Der Großteil des Trainings besteht aus praktischen Übungen. Realistische Fallstudien, ein Tool-Kit zur Weiterverwendung in der Praxis und die langjährige Erfahrung unserer Trainer garantieren Ihren Erfolg. Lernen Sie in unserem akkreditierten ITIL Practitioner Training, wie Sie den "CSI Ansatz" und die Grundprinzipien nutzen:

- ◆ Focus on Value: Wert für den Kunden steht im Mittelpunkt aller Verbesserungen
- ◆ Design for Experience: Die Kundensicht ist entscheidend. Wie misst man sie?
- ◆ Start where you are: Service-Verbesserungsprojekte mit anderen Projekten verbinden
- ◆ Work holistically: Eine ganzheitliche Sicht entwickeln und anwenden
- ◆ Progress iteratively: Der richtige Scope und iteratives Vorgehen – Schritt für Schritt zum Erfolg!
- ◆ Observe directly: Richtig messen und berichten
- ◆ Be transparent: Wie Transparenz, Dringlichkeit und Priorität zusammen hängen
- ◆ Collaborate: Zusammenarbeit erfordert das richtige Maß an Kommunikation
- ◆ Keep it simple: Lernen Sie, das Wissen aus DevOps und Lean für Ihre Verbesserungsprojekte anzuwenden

Anmeldung:

per email an office@itsmpartner.at
online über www.itsmpartner.at

ITIL Foundation Training
FLEX Preis EUR **1.850,-** exkl. USt.
ECO Preis EUR **1.650,-** exkl. USt.

FLEX Preis: keine Stornokosten bis 3 Tage vor dem Kurs! Übertragbarer Kursplatz!
ECO Preis: nur 3 Plätze pro Kurs verfügbar - first come - first serve! Kein Storno! Keine Umbuchung!

Das Training dauert 2 Tage, jeweils von 09:00 bis 17:00 Uhr, die Prüfung findet am 2. Tag am Nachmittag statt.
Die Prüfungsgebühr ist bei uns immer im Preis enthalten.

Methode:

Wir verwenden tatsächlich keinen Overhead-Projektor mehr. Powerpoint benutzen wir nur punktuell. Und wir wissen, dass Technik dann fortschrittlich ist, wenn man sie zweckmäßig einsetzt. Der Mix aus Vortrag, Diskussion und den unterschiedlichsten Medien sorgt für Abwechslung. Sie erleben mit uns lebhaftere Trainings, die vor allem auf unserer Praxiserfahrung und der Mitwirkung der Teilnehmer beruhen. Trotz strenger Vorgaben der Gremien für Zertifizierungs-Trainings garantieren wir, dass keine Langeweile aufkommt. Unser Trainer-Team besteht aus erfahrenen Beratern und Beraterinnen, die aufgrund Ihrer aktuellen Projekte immer up-to-date sind. Wir investieren laufend in Weiterbildung, damit wir unsere ambitionierten Ziele in jedem Training erreichen:

- ◆ Wir zeigen Ihnen den Weg zu dem Wissen, das Sie benötigen
- ◆ Wir bereiten Sie punktgenau auf Ihre Zertifizierungsprüfung vor
- ◆ Wir zeigen Ihnen Möglichkeiten, wie Sie nach dem Training rasch vom Wissen zur Umsetzung zu gelangen

Das alles in einer angenehmen Atmosphäre, die einen regen Erfahrungsaustausch ermöglicht.

ITSM Partner Consulting GmbH, 1200 Wien, Hellwagstraße 25, T:+43 99 18889922, office@itsmpartner.at, www.itsmpartner.at



Trainer:

- ◆ Reinhard Volz ist akkreditierter ITIL Trainer und maßgeblich mit der kontinuierlichen Verbesserung unserer Methodik beschäftigt. Außerdem entwickelt und hält er Trainings für Anwender von ITSM Tools (z.B. HP Service Manager, HP uCMDB, Omnitracker,...).
Sprachen: Deutsch, Englisch, Steirisch
- ◆ Richard Friedl ist seit vielen Jahren Service Management Trainer und österreichischer ITIL Pionier seit der Version 1. Er ist akkreditierter Trainer für alle ITIL Zertifizierungs-kurse und ISO/IEC 20000 Foundation und spricht auch gerne über COBIT und Cloud Computing.
Sprachen: Deutsch, Englisch, ITIL-Englisch, Österreichisches Deutsch



Reinhard Volz



Richard Friedl

Inhouse Trainings:

Sie möchten mehrere Mitarbeiter Ihres Unternehmens zertifizieren lassen? Wir schicken Ihnen gerne ein Angebot für eine Inhouse-Durchführung.

Prüfung:

Die Prüfung besteht aus 40 szenario-basierten multiple choice Fragen. Sie müssen 26 davon richtig beantworten und haben dafür 90 Minuten Zeit. Die Prüfung findet am letzten Tag des Trainings statt.

Zielgruppe/Vorkenntnisse:

Für alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die im IT Servicemanagement tätig sind. Voraussetzung für das Ablegen der Prüfung ist ein ITIL Foundation Zertifikat. Das ITIL Practitioner Training bringt Ihnen 3 Punkte auf Ihrem Weg zum ITIL Expert.

Dieses Training bieten wir in den Sprachen Deutsch und Englisch an.

ITSM Partner GmbH:

ITSM Partner Consulting GmbH ist offiziell von PEOPLECERT als Trainingsanbieter und Prüfungsinstitut akkreditiert. Seit 2003 haben wir mehr als 3000 Personen auf ihrem Weg zur ITIL Foundation Zertifizierung unterstützt.