

intensivschulung ITIL V3 foundation



► ITIL

Die Geschäftsprozesse erfolgreicher Unternehmen basieren zunehmend auf innovativen und zuverlässigen IT Services. Nur durch ein effizientes und kundenorientiertes Management dieser IT Services lässt sich die Informations- und Kommunikationstechnik als Erfolgsfaktor etablieren.

Die IT Infrastructure Library (ITIL®) gilt als das international anerkannte Rahmenwerk für den Aufbau und den Betrieb eines erfolgreichen IT Service Managements. In der aktuellen Version 3 (ITIL V3) orientieren sich die Inhalte des Rahmenwerks am Lebenszyklus des Services: Strategie (Strategy), Entwurf (Design), Betriebsüberleitung (Transition), Betrieb (Operation) und Verbesserung (Continual Improvement).

► KURSYNHALTE

Innerhalb der dreitägigen Schulung werden die Grundlagen zu den wichtigsten Funktionen und Anforderungen an das IT Service Management gemäß ITIL®V3 erarbeitet und diskutiert:

- Einführung in IT Service Management: Begriffe und Definitionen, Grundsätze
- ITIL im Prozess- und Qualitätsmanagement eines Unternehmens
- Vorteile der Anwendung nach ITIL „Best Practice“
- Übersicht über den IT Servicelebenszyklus
- Funktionen: Service Desk, Technical Management, Application Management, IT Operations Management
- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement
- Vorbereitung und Übung zur TÜV-Zertifizierung

► KURSUMFANG UND KURSORT

Der Kurs findet vom 1. - 3. März 2012 (3 Tage, jeweils 09.00 bis 17.30 Uhr) an der UMIT in Hall in Tirol statt. Der Kurs wird von Trainern der msg services ag aus Hannover als akkreditiertes Trainingsunternehmen durchgeführt.

► ADRESSE

UMIT – The Health and Life Sciences University
Private Universität für Gesundheitswissenschaften,
medizinische Informatik und Technik
Eduard Wallnöfer Zentrum 1, 6060 Hall in Tirol, Österreich



the health & life sciences university

► **KURS-UNTERLAGEN**

Kursordner mit ITIL® V3 Foundation Workbook und CD

► **ZIELGRUPPE**

Geschäftsführer, Projektleiter, IT Manager, IT Berater, IT Referenten, IT Praktiker, IT Koordinatoren aus Wirtschaft und Verwaltung mit Verantwortung, Mitarbeiter im IT Service, IT Dienstleister

► **ZERTIFIKATSPRÜFUNG**

Am Nachmittag des letzten Kurstags kann auf Wunsch die Prüfung zur Erlangung des offiziellen ITIL® V3 Foundation Zertifikats abgelegt werden. Die entsprechende Prüfung wird vom EXIN abgenommen (Dauer: 60 Minuten; Prüfungsgebühr: 160 € zzgl MwSt).

► **KURSgebÜHREN**

Die Kursgebühren betragen (ohne Prüfungsgebühr): 890 €
Reduzierte Kursgebühren für Absolventen und Mitarbeiter der UMIT: 690 €
Die Kursgebühren umfassen 3 Tage Training sowie alle Kursunterlagen.

► **STORNIERUNG DER VERANSTALTUNG**

- Teilnehmer können die Veranstaltung bis zu 30 Tage vor Veranstaltungsbeginn kostenlos stornieren. Bei Stornierung nach diesem Termin oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die volle Kursgebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.
- Die Veranstaltung kann von der UMIT bis zu 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn abgesagt werden, bei wichtigem Grund bis zum Vortag. Bereits erhaltene Teilnahmegebühren werden erstattet. Eine weitere Erstattung ist ausgeschlossen. Stornierungskosten, z.B. bei Hotels, werden nicht übernommen. Als wichtiger Grund zählt auch die Absage von Dozenten oder Veranstaltungsteilnehmern bei Unterschreiten der Mindestteilnehmerzahl.

► **INFORMATION UND ANMELDUNG**

Bitte faxen oder Emailen Sie uns folgendes Anmeldeformular zu:
Fax +43 50 8648 67 3809 oder elske.ammenwerth@umit.at.

Name

Vorname

Firma

Telefon

Email

Unterschrift

► **KONTAKT**

Univ.-Prof. Dr. Elske Ammenwerth
Institut für Medizinische Informatik
E-Mail elske.ammenwerth@umit.at
Telefon +43 50 8648 3809
Fax +43 50 8648 67 3809



the health & life sciences university