



ISO/IEC Berater & interner Auditor



"Accredited
Training Organisation"
(ATO) by

"Kooperation bei der
Durchführung des
deutschen Exams"



ISO/IEC 20000 fördert den Einsatz eines integrierten Prozess Ansatzes, um Geschäfts- und Kundenanforderungen in wirksamer Weise mit Dienstleistungen unterstützen zu können. Eine koordinierte Integration und Implementierung von Service Management Prozessen liefert laufende Kontrolle, größere Produktivität und Möglichkeiten für eine kontinuierliche Verbesserung.

Die ISO/IEC 20000 Norm befähigt Service Provider, intern wie extern, zu verstehen, wie die Qualität der bereitgestellten Services erhöht werden kann. Teilnehmer, die die am Ende des Trainings durchgeführte Prüfung bestehen, haben ein nachgewiesenes Wissen und Verständnis über die Anwendung von ISO/IEC 20000 Prozessen bei der Erbringung von IT Service Qualität, Abgrenzungs- Problemen, sowie bei der Definition von Schnittstellen und Abhängigkeiten während der Vorbereitungsphase und bei der Bereitstellung und Verbesserung von IT Services.

Dauer

3 Tage (Zeit: 1.-2. Tag 09.00 Uhr - 17.00 Uhr; 3. Tag 09.00 - 16.30 Uhr)
Prüfung zwischen 14.30 Uhr und 16.30 Uhr

Teilnehmerzahl

mind. 6 und max. 14 Personen

Zielgruppe

IT-Senior Manager, IT-Manager, Service Manager, Project Manager, Auditoren, Qualitäts-Manager, Berater, die eine Organisation bei der Zertifizierung unterstützen

Materialien

Präsentationsunterlagen, Selbsttest-Fragen, ITSMF ISO Pocket Guide

Sprachversion

deutsch; mit deutschen Schulungsunterlagen

Prüfungsvoraussetzungen

ITIL Foundation Zertifikat in IT Service Management.
Idealerweise ITIL Service Manager Zertifikat.

Zertifizierung

Das "ISO/IEC 20000 Consultant & internal Auditor" Zertifikat (itSMF UK) kann im direkten Anschluss an die Schulung erworben werden. Prüfungsdauer ca. 2 Stunden.
Die Zertifizierung besteht aus 2 Teilen; Multiple Choice und Freitextfragen.
Prüfungsrückgabe: 4-8 Wochen.

Trainerpool

Unser Trainerpool setzt sich aus eigenen Mitarbeitern zusammen. Dabei handelt es sich sowohl um ausgebildete IT Service Manager als auch um ISO 20000 Berater & interne Auditoren mit entsprechender Projekterfahrung und Know-how aus dem Daily-Business.

Anmeldung per Fax: +49 (0) 2273.9833-11

Kurs

Frankfurt 29.-31.08.07

Wien 25.-27.09.07

Düsseldorf 05.-07.11.07

Zertifizierung

Frankfurt 31.08.07

Wien 27.09.07

Düsseldorf 07.11.07

Seminarkosten ISO 20000 **1.250,00 Euro** (Alle Preise zzgl. der z.Zt. gesetzl. MwSt.)

Zertifizierungskosten; deutsch ISO 20000 Berater & interner Auditor **350,00 Euro** (Alle Preise zzgl. der z.Zt. gesetzl. MwSt.)

Die genannten Seminarpreise gelten pro Teilnehmer und beinhalten Schulungsunterlagen, Getränke und Verpflegung während der Veranstaltung.

Der Teilnahmebetrag ist sofort nach Erhalt der Rechnung fällig. Stornierungsfristen: 15 Tage vor Beginn der Schulung kostenlos, 14 Tage 50% und 3 Tage 100%.

Im Krankheitsfall kostenlose Stornierung mit ärztlichem Attest.

Teilnehmer/in _____

Straße _____

Rechnungsanschrift _____

PLZ/Ort _____

Firma _____

Land _____

UStID Nr. _____

Telefon _____

Abteilung _____

eMail _____

Bestellnummer _____

Handy _____

Ich stimme Ihren AGB's zu!

Datum, Ort Unterschrift/Stempel

Mehr über exagon unter: www.exagon.de

Seminarmanagement

Dorrit.Haukamp@exagon.de : Training@exagon.de : Tel.: +49 (0) 2273.9833-18 / -55

Exagon Consulting & Solutions GmbH

Heinrich-Hertz-Str. 13 : D-50170 Kerpen-Sindorf : www.exagon.de : Info@exagon.de : Tel.: +49 (0) 2273.9833-0 / Fax -11