

makeit Trainings

Jänner – Juni 2016



makeit information systems – Ihr Schulungsanbieter für Management Trainings

Werte Kundin, werter Kunde,

Seit 2001 ist makeit einer der führenden Anbieter in den Bereichen IT Services und Unternehmensberatung in Österreich.

Als unabhängiges Unternehmen im Privatbesitz bietet makeit Konzepte und Produkte zur Steigerung der Wertschöpfung für Unternehmen im Mittelstand und Enterprise Bereich. Im Rahmen eines partnerschaftlichen Verhältnisses begleiten wir unsere Kunden und unterstützen diese bei der Erreichung der Unternehmensziele.

Neben unserer Tätigkeit als Berater haben wir es uns zur Aufgabe gemacht, Wissen auch aktiv und nachhaltig an unsere Kunden weiterzugeben. Bei uns finden Sie somit keine „Massenschulungen von der Stange“ sondern hochwertige Schulungen und Workshops zu ausgewählten Themen.

Unsere Kurse sind Großteils Eigenentwicklungen. Darüber hinaus bieten wir auch gezielt ausgewählte Kurse als Reseller unserer Partner an.

Jeden unserer Kurse bieten wir auf Wunsch auch „Inhouse“ direkt beim Kunden vor Ort an, gerne auch in Englisch. Österreichweit. Bei „Inhouse“ Kursen sind darüber hinaus individuelle Inhalte und Schwerpunkte möglich.



Unsere Trainer/-innen sind durchgehend Consultants und bringen daher umfassendes Praxiswissen mit. Real Life Experience aus umfassender Projektstätigkeit ist somit unser größter Vorteil gegenüber Mitbewerbern.

Selbstverständlich verfügen unsere Trainer/-innen auch über die pädagogischen und didaktischen Fähigkeiten, um die Lerninhalte gewinnbringend und nachhaltig an die Teilnehmer/-innen zu vermitteln.

Die Zukunft bringt für uns alle viele Herausforderungen. Top qualifizierte Mitarbeiter/-innen sind der Schlüssel um diese auch meistern zu können.

Wir bedanken uns für das entgegengebrachte Vertrauen und freuen uns darauf, Sie wieder bei uns begrüßen zu dürfen,
mit den besten Grüßen

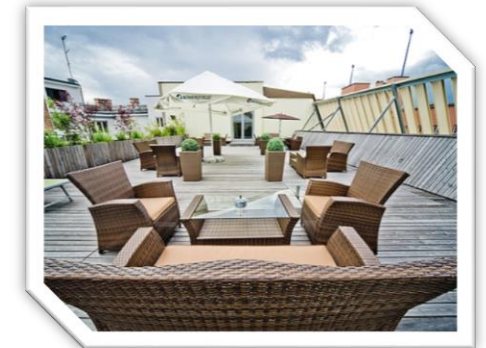
Ihre makeit Geschäftsführung



Unser Trainingscenter

Ein angenehmes Ambiente ermöglicht es Teilnehmer/-innen in einem stressfreien Umfeld mit Top-Ausstattung ein perfektes Training zu erleben:

- Standort in einem der modernsten Business Parks in Wien 19
- Klimatisierte und modern ausgestattete Seminarräume
- Empfangsdienst und Aufenthaltsbereiche zum Wohlfühlen
- Dachterrasse mit Blick über Wien
- Kaffee, Tee, Softdrinks, Obst und Snacks für Zwischendurch
- Kantine direkt im Haus
- zahlreiche Restaurants in der näheren Umgebung
- Kostenfreies WLAN im gesamten Schulungsbereich
- Sehr gute öffentliche Erreichbarkeit (U4, Schnellbahn, Bus)
- Keine Kurzparkzone, Park & Ride Anlage zu Fuß erreichbar
- Barrierefreier Zugang



Warum Sie sich für uns entscheiden sollten

- Der einzige Anbieter in Österreich, der das GESAMTE ITIL® Ausbildungsschema bis zum Expert Level abdecken kann – sowohl die Lifecycle als auch die Capability Schiene
- Der einzige Anbieter in Österreich der für ITIL®, COBIT® UND PRINCE2® gemeinsam akkreditiert ist. Diese Modelle haben viele Ähnlichkeiten und zum Teil Überlappungen. Oft ist es ideal, eine Kombination dieser einzusetzen. Wir kennen die Stärken und Schwächen aller Modelle.
- Der einzige Anbieter in Österreich überhaupt für Lean IT®, ASL® und BiSL® (Stand 2015). Wir übernehmen regelmäßig eine Vorreiterrolle und bringen neue Themen über Schulungsangebote nach Österreich, bei denen wir überzeugt sind, dass diese für die Zukunft eine wesentliche Bedeutung spielen werden.
- Betrachtet man die Zahl der zertifizierten Personen so sind wir in Österreich einer der größten Anbieter. Seit 2006 mehr als 3.000 Absolventen!
- Wir haben alle o.a. Kompetenzfelder mit eigenen Trainer/-innen abgedeckt, denn wir brauchen diese Kompetenzen auch im Rahmen unserer Beratertätigkeit. Zukaufen gibt es bei uns nicht.
- Partnerschaften mit Organisationen wie der P-M-A im Bereich Projektmanagement oder dem itSMF im Bereich IT Service Management runden unseren Anspruch auf Perfektion ab.
- Flexibilität: Sie wollen Englische Unterlagen zu einem Deutschen Training und die Prüfung in Spanisch machen? Kein Problem – wir arrangieren das für Sie! *)
- Sie wollen die Prüfung später machen, nicht gleich im Anschluss an den Kurs? Kein Problem: kommen Sie einfach zu einem anderen unserer Termine zur Prüfung – ohne Mehrkosten!

*) Voraussetzung: die Prüfung wird vom Prüfungsanbieter in der jeweiligen Sprache angeboten und es sind die Unterlagen in der jeweiligen Sprache verfügbar. Üblicher Weise sind Deutsche und Englische Unterlagen kein Problem.

Aktuelles

Der neue ITIL® Practitioner ist da:

Ab Jänner 2016 gibt es eine neue, zusätzliche Ausbildungs- und Zertifizierungsstufe: den ITIL® Practitioner. makeit befindet sich aktuell im Prozess der Akkreditierung und bietet prompt diesen akkreditierten Kurs an. Aufbauend auf der ITIL® Foundation wird diese Zertifizierung die Fähigkeit bescheinigen, ITIL® Practices unter Anwendung von Continual Service Improvement Methoden anzupassen und praktisch anzuwenden. Die Inhalte nehmen darüber hinaus Bezug zu anderen Modellen wie DevOps, Agile und Lean um den Mehrwert zu erhöhen. Teilnehmer erhalten zusätzlich ein Toolkit für die Umsetzung. Abgeschlossen wird mit einer szenario-basierten Multiple-Choice Prüfung, welche mit 3 Punkten auf den Expert Level angerechnet wird.

Zusätzliches Angebot im Bereich Scrum:

Scrum ist ein agiles Vorgehensmodell der Softwaretechnik. Der Ansatz von Scrum ist empirisch, inkrementell und iterativ. Scrum hat sich zwischenzeitlich als gute Wahl für die Zusammenarbeit in kleinere Team erwiesen, es bietet einen schlanken, agilen Ansatz.

Neben der Ausbildung Agile Scrum Foundation nach EXIN bieten wir ab sofort auch Certified Scrum Master (CSM) sowie Certified Scrum Product Owner (CSPO) entsprechend der Zertifizierungen der Scrum Alliance an. Zum Kurs Agile Scrum Foundation gibt es die Zertifizierungsprüfung ab sofort auch in Deutsch!

Änderungen bei Axelos Zertifizierungen:

Axelos Limited, der Eigentümer des Best Practice Portfolios (dazu zählen unter anderem ITIL® und Prince2®) erhöht per 1.1.2016 die Zertifizierungsgebühren signifikant.

Dies führt auch zu einer Verteuerung unserer Kurspreise bzw. der darin enthaltenen Prüfungsgebühren.

Es ist uns ein Anliegen darauf hinzuweisen, dass diese Preiserhöhung nicht von uns ausgeht und ersuchen um Verständnis.

Zertifikate werden grundsätzlich ab 1.1.2016 nur noch elektronisch bereitgestellt. Ein gedrucktes Zertifikat kann gegen Kostenersatz bestellt werden.

Lean IT Association Foundation – der nächste Schritt nach ITIL®:

Lean, aus dem Englischen, steht für schlank – Lean IT® ist also ein „schlanke“ Art des Denkens und Handelns und ermöglicht den Wandel in eine Kunden-orientierte, effiziente und transparente IT Organisation, die nachhaltig Ziele für das Unternehmen erreichen kann. Dabei verwendet Lean IT® Elemente aus dem Lean Management, Lean Services und Six Sigma.

Als erster Anbieter in Österreich bieten wir die Lean IT Association Foundation Ausbildung und Zertifizierungsprüfung an.

IT Management Trainings

ITIL® Foundations7
 ITIL® Practitioner8
 ITIL® Intermediate Lifecycle Stream: Service Strategy9
 ITIL® Intermediate Lifecycle Stream: Service Design.....10
 ITIL® Intermediate Lifecycle Stream: Service Transition11
 ITIL® Intermediate Lifecycle Stream: Service Operation12
 ITIL® Intermediate Lifecycle Stream: Continual Service Improvement13
 ITIL® Expert Package - Lifecycle Stream.....14
 ITIL® Intermediate Capability Stream: Operational Support & Analysis.....15
 ITIL® Intermediate Capability Stream: Release, Control & Validation16
 ITIL® Intermediate Capability Stream: Service Offerings & Agreements17
 ITIL® Intermediate Capability Stream: Planning, Protection & Optimization18
 ITIL® Managing Across the Lifecycle19
 Agile Scrum Foundation20
 Certified Scrum Master (CSM)21
 Certified Scrum Product Owner (CSPO)22
 COBIT® 5 Foundation.....23
 ASL® 2 Foundation.....24
 BiSL® Foundation25
 Lean IT Association Foundation26
 ISO/IEC 27002 Foundation27
 ISO/IEC 20000 Foundation28
 Certified Professional for Requirements Engineering (CPRE)29
 IT Service Management Intensivtraining Implementierung30

Projektmanagement Trainings

Projektmanagement Grundlagen.....31
 Projektmanagement Vertiefung32
 Projektmanagement Zertifizierungsvorbereitung nach IPMA Level C (zPM).....33
 PRINCE2® Foundation34
 PRINCE2® Practitioner35

ServiceDesk Academy

ServiceDesk Academy36
 ServiceDesk Professional Training.....37

ITIL®, IT Infrastructure Library®, PRINCE2® and MoP™ are Registered Trade Marks of Axelos Limited in the United Kingdom and other Countries. The Swirl logo™ is a trade mark of Axelos Limited. COBIT® is a trademark of ISACA® registered in the United States and other countries. BiSL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation, Application Services Library ASL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation.

ITIL® Foundations

IT Service Management basierend auf ITIL® Grundlagenkurs

Dauer 3 Tage

Kurscode ITILF3

Kosten 990,-

Kursbeschreibung

In der aktualisierten Version 2011 des „de-facto-Standards“ ITIL® (IT Infrastructure Library®) als Leitfaden zur Optimierung von IT-Organisationen wurde berücksichtigt, dass sich sowohl das Geschäft der Unternehmen als auch die IT selbst rasant weiterentwickeln. Das ITIL® Servicelebenszyklusmodell betrachtet nunmehr den gesamten Lebenszyklus von IT Services.

In der Grundlagenausbildung ITIL® Foundation wird ein Überblick über die verwendete Terminologie, die Prozesse und Funktionen sowie die im Framework beschriebenen Rollen vermittelt. Die Teilnehmer erhalten anhand der fünf ITIL®-Kernbücher Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operations sowie Continual Service Improvement einen umfassenden Einblick in das Grundprinzip des „Service Lifecycle“. Sie werden zudem auf die erfolgreiche Teilnahme an der Prüfung zum Erwerb des international anerkannten ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management vorbereitet.

Zielgruppe

IT-Manager, IT-Leiter, IT-Consultants, IT-Spezialisten aller Support-Levels, Service Desk Mitarbeiter, Verantwortliche für die Gestaltung und Führung der IT-Infrastruktur.

Voraussetzungen

Grundlegende IT-Kenntnisse und Grundlagen Prozessmanagement.

Themenüberblick

- Überblick über den Service Lifecycle
- Service Strategy: Strategy Management for IT Services, Demand Management, Financial Management for IT Services, Service Portfolio Management, Business Relationship Management
- Service Design: Design Coordination, Service Catalogue Management, Capacity Management, Availability Management, IT Service Continuity Management, Information Security Management, Supplier Management, Service Level Management
- Service Transition: Transition Planning & Support, Change Management, Service Asset & Configuration Management, Release & Deployment Management, Service Validation & Testing, Change Evaluation, Knowledge Management
- Service Operations: Event Management, Incident Management, Request Fulfillment, Problem Management, Access Management
- Continual Service Improvement: The 7 Step Improvement Process

Die Zertifizierungsprüfung ist ein Multiple-Choice Test, bestehend aus 40 Fragen, die binnen 60 Minuten beantwortet werden müssen. Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books), 26 von 40 Punkten (65%) müssen erreicht werden.

Kurssprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Deutsch oder Englisch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung „ITIL® Foundation“ im Kurspreis nicht inkludiert. Kosten für die Zertifizierung 250,- Euro exkl. USt.

ITIL®, IT Infrastructure Library®, PRINCE2® and MoP™ are Registered Trade Marks of Axelos Limited in the United Kingdom and other Countries. The Swirl logo™ is a trade mark of Axelos Limited. COBIT® is a trademark of ISACA® registered in the United States and other countries. BiSL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation, Application Services Library ASL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation.

ITIL® Practitioner

ITIL® Practices anpassen und anwenden

Dauer 2 Tage

Kurscode ITILPR

Kosten 1.290,-

Kursbeschreibung

Der ITIL® Practitioner ist die neue Stufe im ITIL® Qualifizierungsschema und ergänzt die bisherigen Capability und Lifecycle Streams. Aufbauend auf der ITIL® Foundation Zertifizierung, vermittelt dieser Kurs die Kompetenz ITIL® Practices basierend auf Methoden des Continual Service Improvements professionell anzupassen und anzuwenden. ITIL® Practitioner sind in der Lage, ITSM Initiativen professionell zu strukturieren und umzusetzen. Während die Foundation Ausbildung das „Was?“ und „Warum?“ vermittelt beschäftigt sich der Practitioner mit dem „Wie?“.

Damit ITIL® in einer spezifischen Situation optimalen Nutzen erzielen kann muss es korrekt an die Rahmenbedingungen angepasst werden. Die Optimierung der Zusammenarbeit und die laufende Verbesserung werden ebenso betrachtet wie die Erkennung und Umsetzung von Verbesserungsmöglichkeiten in der Arbeitsumgebung. Die Inhalte werden interaktiv und stark praxisorientiert vermittelt. Ausgestattet mit den drei kritischen Kompetenzen und Wissen über die 9 Grundprinzipien erhalten Sie weiters ein Toolkit für die praktische Umsetzung und werden zudem auf die erfolgreiche Teilnahme an der Prüfung zum Erwerb des international anerkannten ITIL® Practitioner Zertifikates vorbereitet. Die Prüfung „ITIL® Practitioner“ wird mit 3 Punkten auf den Expert Level angerechnet.

Themenüberblick

- Einleitung, Grundlagen, der CSI-Ansatz
- Erklärung und Besprechung des Szenarios „Easy Journey Airlines“
- Die 9 Grundprinzipien: Focus on value, Design for experience, Start where you are, Work holistically, Progress iteratively, Observe directly, Be transparent, Collaborate, Keep it simple
- Die 3 kritischen Kompetenzen: Organisational Change Management, Messmethoden und Metriken, Kommunikation
- Kombination mit anderen Modellen wie DevOps, Lean und Agile
- ITIL® Practitioner Toolkit für die Umsetzung mit Leitfäden, Vorlagen und Werkzeugen zu den 3 kritischen Kompetenzen
- Prüfungsvorbereitung

Die Zertifizierungsprüfung ist ein szenariobasierter Multiple-Choice Test mit Bezug auf eine Fallstudie, die Fragen müssen binnen 105 Minuten beantwortet werden. Es müssen 28 von 40 Punkten (entsprechend 70%) erreicht werden, um zu bestehen. Das Buch „ITIL® Practitioner Guidance“ (ISBN 9780113314874) darf bei der Prüfung verwendet werden (open book).

Zielgruppe

Entscheidungsträger in leitenden IT Rollen: CIO, Leiter des ITSM, Leiter Change Management, Leiter Application Management, Leiter Service Desk, IT Manager, Manager Infrastructure und Netzwerk, Leiter Betrieb

Führungskräfte HR und Personalentwicklung: Leiter Recruitment, Leiter Schulung und Ausbildung, Leiter Talentmanagement
Darüber hinaus Personen, die mit der Umsetzung von IT Service Management Praktiken betraut sind: Projektleiter, Berater und Prozessverantwortliche.

Voraussetzungen

ITIL® Foundation Zertifikat

Kursprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Englisch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung „ITIL® Practitioner“ im Kurspreis nicht inkludiert. Kosten für die Zertifizierung 300,- Euro exkl. USt. Die Zertifizierungsprüfung ist derzeit nur in Englisch verfügbar. Teilnehmer/-innen erhalten für die Dauer des Kurses leihweise das Buch „ITIL® Practitioner Guidance“ (ISBN 9780113314874) zur Verfügung gestellt, dieses darf auch bei der Prüfung verwendet werden (open book).

ITIL®, IT Infrastructure Library®, PRINCE2® and MoP™ are Registered Trade Marks of Axelos Limited in the United Kingdom and other Countries. The Swirl logo™ is a trade mark of Axelos Limited. COBIT® is a trademark of ISACA® registered in the United States and other countries. BiSL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation, Application Services Library ASL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation.

ITIL® Intermediate Lifecycle Stream: Service Strategy

IT Service Management basierend auf ITIL® Fortgeschrittenenkurs

Dauer 3 Tage

Kurscode ITILLSS

Kosten 1.495,-

Kursbeschreibung

Die ITIL® Service Lifecycle Kurse fokussieren auf den jeweiligen Abschnitt im Lebenszyklusmodell. Hauptaugenmerk liegt am Lebenszyklusmodell selbst, auf den Prozessen und Practices. Sie verstehen die Logik der Wertschöpfung, kennen die strategischen Assets einer Organisation und deren Bedeutung, Definitionen von Services für deren nachfolgende Planung, die bedeutenden Methoden und Prozesse im Strategiemangement.

Themenüberblick

- Einführung in Strategiemangement
- Service Strategy Prinzipien
- Service Strategy Prozesse
- Governance
- Organisation des Strategiemangements
- Technologische Überlegungen
- Implementierung
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken
- Prüfungsvorbereitung

Die Zertifizierungsprüfung ist ein szenariobasierter Multiple-Choice Test, bestehend aus 8 Fragen, die binnen 90 Minuten beantwortet werden müssen. Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books), 28 von 40 Punkten (70%) müssen erreicht werden.

Zielgruppe

CIOs, CTOs, Manager, Teamleiter, IT Designer, IT Architekten, IT Consultants, IT Auditoren, IT Security Manager die in das Management, die Koordination und Integration von Strategischen Aktivitäten im Servicelebenszyklus involviert sind.

Voraussetzungen

ITIL® Foundation Zertifikat

Kurssprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Englisch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung „ITIL® Intermediate Certificate“ im Kurspreis nicht inkludiert. Kosten für die Zertifizierung 300,- Euro exkl. USt. Für den Antritt zur Zertifizierungsprüfung ist der Kursbesuch zwingend erforderlich und nachzuweisen.

ITIL® Intermediate Lifecycle Stream: Service Design

IT Service Management basierend auf ITIL® Fortgeschrittenenkurs

Dauer 3 Tage

Kurscode ITILLSD

Kosten 1.495,-

Kursbeschreibung

Die ITIL® Service Lifecycle Kurse fokussieren auf den jeweiligen Abschnitt im Lebenszyklusmodell. Hauptaugenmerk liegt am Lebenszyklusmodell selbst, auf den Prozessen und Practices. Sie verstehen die Service Design Prinzipien und Service-Zusammenstellung, Aktivitäten und Techniken im Requirements Engineering, das Rollenkonzept und die Verwendung des RACI-Modells, kennen vorteilhafte Tools im Service Design, die Aktivitäten und Techniken im Zusammenhang mit Application Management, beherrschen das Design unterstützender Systeme – ins besondere das Service Portfolio und kennen die Prinzipien des Business Services Managements (BSM) und der Service Oriented Architecture (SOA).

Themenüberblick

- Einführung in Service Design
- Service Design Prinzipien
- Service Design Prozesse
- Technologiebezogene Aktivitäten
- Organisation des Service Designs
- Technologische Überlegungen
- Implementierung und Verbesserung
- Prüfungsvorbereitung

Die Zertifizierungsprüfung ist ein szenariobasierter Multiple-Choice Test, bestehend aus 8 Fragen, die binnen 90 Minuten beantwortet werden müssen. Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books), 28 von 40 Punkten (70%) müssen erreicht werden.

Zielgruppe

CIOs, CTOs, Manager, Teamleiter, IT Designer, IT Architekten, IT Consultants, IT Auditoren, IT Security Manager die ein detailliertes Wissen über die Service Design Phase des Service-Lebenszyklus und der zugrunde liegenden Prozesse, Funktionen und Aktivitäten und deren Anwendung benötigen.

Voraussetzungen

ITIL® Foundation Zertifikat

Kurssprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Englisch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung „ITIL® Intermediate Certificate“ im Kurspreis nicht inkludiert. Kosten für die Zertifizierung 300,- Euro exkl. USt. Für den Antritt zur Zertifizierungsprüfung ist der Kursbesuch zwingend erforderlich und nachzuweisen.

ITIL® Intermediate Lifecycle Stream: Service Transition

IT Service Management basierend auf ITIL® Fortgeschrittenenkurs

Dauer 3 Tage

Kurscode ITILLST

Kosten 1.495,-

Kursbeschreibung

Die ITIL® Service Lifecycle Kurse fokussieren auf den jeweiligen Abschnitt im Lebenszyklusmodell. Hauptaugenmerk liegt am Lebenszyklusmodell selbst, auf den Prozessen und Practices. Sie verstehen die Service Transition Prinzipien, Change Management in der Service Transition, Umsetzungs- und Verbesserungskonzepte, Aktivitäten und Prozesse in der Service Transition, Design unterstützender Systeme – ins besondere das Service Portfolio, technologische Überlegungen und beherrschen das Management von kulturellen Änderungen, Risiken und deren Wert.

Themenüberblick

- Einführung in Service Transition
- Service Transition Prinzipien
- Service Transition Prozesse
- Aktivitäten
- Organisation der Service Transition
- Technologische Überlegungen
- Implementierung und Verbesserung
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken
- Prüfungsvorbereitung

Die Zertifizierungsprüfung ist ein szenariobasierter Multiple-Choice Test, bestehend aus 8 Fragen, die binnen 90 Minuten beantwortet werden müssen. Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books), 28 von 40 Punkten (70%) müssen erreicht werden.

Zielgruppe

CIOs, CTOs, Manager, Teamleiter, IT Designer, IT Architekten, IT Consultants, IT Auditoren, IT Security Manager die ein detailliertes Wissen über die Service Transition Phase des Service-Lebenszyklus und der zugrunde liegenden Prozesse, Funktionen und Aktivitäten und deren Anwendung benötigen.

Voraussetzungen

ITIL® Foundation Zertifikat

Kursprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Englisch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung „ITIL® Intermediate Certificate“ im Kurspreis nicht inkludiert. Kosten für die Zertifizierung 300,- Euro exkl. USt. Für den Antritt zur Zertifizierungsprüfung ist der Kursbesuch zwingend erforderlich und nachzuweisen.

ITIL® Intermediate Lifecycle Stream: Service Operation

IT Service Management basierend auf ITIL® Fortgeschrittenenkurs

Dauer 3 Tage

Kurscode ITILLSO

Kosten 1.495,-

Kursbeschreibung

Die ITIL® Service Lifecycle Kurse fokussieren auf den jeweiligen Abschnitt im Lebenszyklusmodell. Hauptaugenmerk liegt am Lebenszyklusmodell selbst, auf den Prozessen und Practices. Sie verstehen den Begriff Service Operation und wie dieser im Servicelebenszyklus positioniert ist, die betrieblichen Aktivitäten von Prozessen anderer Lebenszyklus-Phasen, Service Operation Prozesse, organisatorische Aspekte wie Funktionen, Gruppen, Teams, Abteilungen und Bereiche, Service Operation Aktivitäten, technologische Überlegungen und Erfordernisse, Planung und Implementierung von Service Operation Tools, Änderungsmanagement in Service Operation und kennen die Herausforderungen, die kritischen Erfolgsfaktoren und Risiken für Service Operation.

Themenüberblick

- Einführung von Service Operation
- Service Operation Prinzipien
- Service Operation Prozesse
- Service Operation Aktivitäten
- Organisation der Service Operation
- Technologische Überlegungen
- Implementierung und Verbesserung
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken
- Prüfungsvorbereitung

Die Zertifizierungsprüfung ist ein szenariobasierter Multiple-Choice Test, bestehend aus 8 Fragen, die binnen 90 Minuten beantwortet werden müssen. Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books), 28 von 40 Punkten (70%) müssen erreicht werden.

Zielgruppe

CIOs, CTOs, Manager, Teamleiter, IT Designer, IT Architekten, IT Consultants, IT Auditoren, IT Security Manager die ein detailliertes Wissen über die Service Operation Phase des Service-Lebenszyklus und der zugrunde liegenden Prozesse, Funktionen und Aktivitäten und deren Anwendung benötigen.

Voraussetzungen

ITIL® Foundation Zertifikat

Kursprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Englisch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung „ITIL® Intermediate Certificate“ im Kurspreis nicht inkludiert. Kosten für die Zertifizierung 300,- Euro exkl. USt. Für den Antritt zur Zertifizierungsprüfung ist der Kursbesuch zwingend erforderlich und nachzuweisen.

ITIL® Intermediate Lifecycle Stream: Continual Service Improvement

IT Service Management basierend auf ITIL® Fortgeschrittenenkurs

Dauer 3 Tage

Kurscode ITILLSC

Kosten 1.495,-

Kursbeschreibung

Die ITIL® Service Lifecycle Kurse fokussieren auf den jeweiligen Abschnitt im Lebenszyklusmodell. Hauptaugenmerk liegt am Lebenszyklusmodell selbst, auf den Prozessen und Practices. Sie verstehen den Zweck und die Aufgaben des Continual Service Improvements, wie sich Continual Service Improvement in die anderen Phasen des Service-Lebenszyklus integriert, wie Continual Service Improvement von einem Verständnis über notwendige Veränderungen abhängig ist, die Funktionsweise und die erforderlichen Skills für den 7-Step-Improvement Prozess, wie Tools einige oder alle Aktivitäten des Continual Service Improvement Prozess unterstützen können sowie die Auswirkungen auf die Organisation eines Continual Service Improvement Vorhabens.

Themenüberblick

- Einführung von Continual Service Improvement
- Continual Service Improvement Prinzipien
- Continual Service Improvement Prozesse
- Methoden und Techniken
- Organisation des Continual Service Improvement
- Technologische Überlegungen
- Implementierung und Verbesserung
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken
- Prüfungsvorbereitung

Die Zertifizierungsprüfung ist ein szenariobasierter Multiple-Choice Test, bestehend aus 8 Fragen, die binnen 90 Minuten beantwortet werden müssen. Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books), 28 von 40 Punkten (70%) müssen erreicht werden.

Zielgruppe

CIOs, CTOs, Manager, Teamleiter, IT Designer, IT Architekten, IT Consultants, IT Auditoren, IT Security Manager die ein detailliertes Wissen über die Continual Service Improvement Phase des Service-Lebenszyklus und der zugrunde liegenden Prozesse, Funktionen und Aktivitäten und deren Anwendung benötigen.

Voraussetzungen

ITIL® Foundation Zertifikat

Kursprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Englisch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung „ITIL® Intermediate Certificate“ im Kurspreis nicht inkludiert. Kosten für die Zertifizierung 300,- Euro exkl. USt. Für den Antritt zur Zertifizierungsprüfung ist der Kursbesuch zwingend erforderlich und nachzuweisen.

ITIL® Expert Package - Lifecycle Stream

Komplettpaket zum ITIL® Expert basierend auf den Intermediate Kursen des Lifecycle Pfades

Dauer 19 Tage

Kurscode ITEXLP

Kosten 9.490,-

Kursbeschreibung

Komplettpaket Ausbildung zum ITIL® Expert, basierend auf den Intermediate Kursen des Lifecycle Pfades. Inklusive aller erforderlichen Kurse wie oben beschrieben sowie inkl. aller Zertifizierungsprüfungen (einmaliger Antritt).

Paket bestehend aus

- ITIL® Intermediate Lifecycle Stream: Service Strategy
- ITIL® Intermediate Lifecycle Stream: Service Design
- ITIL® Intermediate Lifecycle Stream: Service Transition
- ITIL® Intermediate Lifecycle Stream: Service Operation
- ITIL® Intermediate Lifecycle Stream: Continual Service Improvement
- ITIL® Managing Across the Lifecycle

Zusätzlich umfasst das Komplettpaket einen zusätzlichen Prüfungsantritt. Ihr Fallschirm für den Fall, dass Sie einmal einen schlechten Tag haben und einen zweiten Antritt benötigen sollten.

Zielgruppe

CIOs, CTOs, Manager, Teamleiter, IT Designer, IT Architekten, IT Consultants, IT Auditoren, IT Security Manager die ein detailliertes Wissen über die Continual Service Improvement Phase des Service-Lebenszyklus und der zugrunde liegenden Prozesse, Funktionen und Aktivitäten und deren Anwendung benötigen.

Voraussetzungen

ITIL® Foundation Zertifikat

Kurssprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Englisch

Hinweise

Kosten für die 6 erforderlichen Zertifizierungsprüfungen sowie einen zusätzlichen Prüfungsantritt im Kurspreis inkludiert. Der zusätzliche Prüfungsantritt verfällt bei Erlangen der Expert-Zertifizierung und kann nicht in bar abgelöst werden. Die Zertifizierungsprüfungen können in Deutsch oder Englisch absolviert werden. Kosten für die Zertifizierungsprüfungen jeweils 300,- Euro exkl. USt. Für den Antritt zur Zertifizierungsprüfung ist der Kursbesuch zwingend erforderlich und nachzuweisen.

ITIL® Intermediate Capability Stream: Operational Support & Analysis

IT Service Management basierend auf ITIL® Fortgeschrittenenkurs

Dauer 4 Tage

Kurscode ITILOSA

Kosten 1.695,-

Kursbeschreibung

Die ITIL® Service Capability Kurse eignen sich für Personen, die eine tiefe Expertise über ITIL® Prozesse und Rollen aufbauen wollen und fokussieren auf die Prozessaktivitäten, Ausführung dieser und Verwendung über den gesamten Lebenszyklus. Hauptaugenmerk liegt am Lebenszyklusmodell selbst, auf den Prozessen und Practices. Sie verstehen das Konzept des Service Managements, die Rolle von Prozessen im Lebenszyklus, Zweck, Ziel und Aufgabe des Event Management Prozesses, die Aufgabe des Service Desks und die Service Desk Konzepte, Zweck, Ziel und Aufgabe des Incident Management Prozesses, Zweck, Ziel und Aufgabe des Problem Management Prozesses, Zweck, Ziel und Aufgabe des Request Fulfillment Prozesses, Zweck, Ziel und Aufgabe des Access Management Prozesses und Sie beherrschen die Planung und Implementierung von Service Management Technologien.

Themenüberblick

- Einführung
- Event Management
- Service Desk
- Incident Management
- Problem Management
- Request Fulfillment
- Access Management
- Funktionen
- Überlegungen über Technologien und zur Implementierung
- Prüfungsvorbereitung

Die Zertifizierungsprüfung ist ein szenariobasierter Multiple-Choice Test, bestehend aus 8 Fragen, die binnen 90 Minuten beantwortet werden müssen. Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books), 28 von 40 Punkten (70%) müssen erreicht werden.

Zielgruppe

IT Manager, Betriebsmannschaft (Operational Staff) und grundsätzlich jeder, der eine tiefe Expertise über den Operational Support & Analysis Cluster benötigt bzw. der in diesen involviert ist.

Voraussetzungen

ITIL® Foundation Zertifikat

Kursprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Englisch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung „ITIL® Intermediate Certificate“ im Kurspreis nicht inkludiert. Kosten für die Zertifizierung 300,- Euro exkl. USt. Für den Antritt zur Zertifizierungsprüfung ist der Kursbesuch zwingend erforderlich und nachzuweisen.

ITIL®, IT Infrastructure Library®, PRINCE2® and MoP™ are Registered Trade Marks of Axelos Limited in the United Kingdom and other Countries. The Swirl logo™ is a trade mark of Axelos Limited. COBIT® is a trademark of ISACA® registered in the United States and other countries. BiSL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation, Application Services Library ASL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation.

ITIL® Intermediate Capability Stream: Release, Control & Validation

IT Service Management basierend auf ITIL® Fortgeschrittenenkurs

Dauer 4 Tage

Kurscode ITILRCV

Kosten 1.695,-

Kursbeschreibung

Die ITIL® Service Capability Kurse eignen sich für Personen, die eine tiefe Expertise über ITIL® Prozesse und Rollen aufbauen wollen und fokussieren auf die Prozessaktivitäten, Ausführung dieser und Verwendung über den gesamten Lebenszyklus. Hauptaugenmerk liegt am Lebenszyklusmodell selbst, auf den Prozessen und Practices. Sie verstehen das Konzept des Service Managements, Zweck, Ziel und Aufgabe des Change Management Prozesses, den Zweck des SACM Prozesses und das Ziel des Configuration Managements, die Verwendung und den Einsatz eines Configuration Management Systems (CMS) zur effektiven Unterstützung des SACM Prozesses sowie dessen Hauptkomponenten, Zweck, Ziel und Aufgabe des Release & Deployment Management Prozesses, Zweck, Ziel und Aufgabe des Service Validation & Testing Prozesses, Zweck, Ziel und Aufgabe des Knowledge Management Prozesses, Zweck, Ziel und Aufgabe des Service Evaluation Prozesses und Zweck, Ziel und Aufgabe des Request Fulfillment Prozesses.

Themenüberblick

- Einführung
- Change Management
- Service Asset and Configuration Management (SACM)
- Release and Deployment Management
- Service Validation and Testing
- Knowledge Management
- Service Evaluation
- Request Fulfillment
- Rollen und Verantwortlichkeiten
- Überlegungen über Technologien und zur Implementierung
- Prüfungsvorbereitung

Die Zertifizierungsprüfung ist ein szenariobasierter Multiple-Choice Test, bestehend aus 8 Fragen, die binnen 90 Minuten beantwortet werden müssen. Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books), 28 von 40 Punkten (70%) müssen erreicht werden.

Zielgruppe

IT Manager, Betriebsmannschaft (Operational Staff) und grundsätzlich jeder, der eine tiefe Expertise über den Release, Control & Validation Cluster benötigt bzw. der in diesen involviert ist.

Voraussetzungen

ITIL® Foundation Zertifikat

Kurssprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Englisch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung „ITIL® Intermediate Certificate“ im Kurspreis nicht inkludiert. Kosten für die Zertifizierung 300,- Euro exkl. USt. Für den Antritt zur Zertifizierungsprüfung ist der Kursbesuch zwingend erforderlich und nachzuweisen.

ITIL®, IT Infrastructure Library®, PRINCE2® and MoP™ are Registered Trade Marks of Axelos Limited in the United Kingdom and other Countries. The Swirl logo™ is a trade mark of Axelos Limited. COBIT® is a trademark of ISACA® registered in the United States and other countries. BiSL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation, Application Services Library ASL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation.

ITIL® Intermediate Capability Stream: Service Offerings & Agreements

IT Service Management basierend auf ITIL® Fortgeschrittenenkurs

Dauer 4 Tage

Kurscode ITILSOA

Kosten 1.695,-

Kursbeschreibung

Die ITIL® Service Capability Kurse eignen sich für Personen, die eine tiefe Expertise über ITIL® Prozesse und Rollen aufbauen wollen und fokussieren auf die Prozessaktivitäten, Ausführung dieser und Verwendung über den gesamten Lebenszyklus. Hauptaugenmerk liegt am Lebenszyklusmodell selbst, auf den Prozessen und Practices. Sie verstehen Zweck, Ziel und Aufgabe des Service Level Management Prozesses, das Konzept des Service Managements, die Funktionen und Prozesse über den Lebenszyklus, das Service Portfolio und dessen Zusammenhang mit dem Service Katalog und der Service Pipeline, den Zweck, Ziel und Aufgabe des Service Catalogue Managements, Zweck, Ziel und Aufgabe des Demand Managements, Zweck, Ziel und Aufgabe des Supplier Managements, Zweck, Ziel und Aufgabe des Financial Managements und technologische Überlegungen zur Implementierung.

Themenüberblick

- Einführung
- Service Portfolio Management
- Service Catalogue Management
- Service Level Management
- Demand Management
- Supplier Management
- Financial Management
- Business Relationship Manager
- Rollen und Verantwortlichkeiten
- Überlegungen über Technologien und zur Implementierung
- Prüfungsvorbereitung

Die Zertifizierungsprüfung ist ein szenariobasierter Multiple-Choice Test, bestehend aus 8 Fragen, die binnen 90 Minuten beantwortet werden müssen. Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books), 28 von 40 Punkten (70%) müssen erreicht werden.

Zielgruppe

IT Manager, Betriebsmannschaft (Operational Staff) und grundsätzlich jeder, der eine tiefe Expertise über den Service Offerings & Agreements Cluster benötigt bzw. der in diesen involviert ist.

Voraussetzungen

ITIL® Foundation Zertifikat

Kurssprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Englisch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung „ITIL® Intermediate Certificate“ im Kurspreis nicht inkludiert. Kosten für die Zertifizierung 300,- Euro exkl. USt. Für den Antritt zur Zertifizierungsprüfung ist der Kursbesuch zwingend erforderlich und nachzuweisen.

ITIL®, IT Infrastructure Library®, PRINCE2® and MoP™ are Registered Trade Marks of Axelos Limited in the United Kingdom and other Countries. The Swirl logo™ is a trade mark of Axelos Limited. COBIT® is a trademark of ISACA® registered in the United States and other countries. BiSL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation, Application Services Library ASL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation.

ITIL® Intermediate Capability Stream: Planning, Protection & Optimization

IT Service Management basierend auf ITIL® Fortgeschrittenenkurs

Dauer 4 Tage

Kurscode ITILPPO

Kosten 1.695,-

Kursbeschreibung

Die ITIL® Service Capability Kurse eignen sich für Personen, die eine tiefe Expertise über ITIL® Prozesse und Rollen aufbauen wollen und fokussieren auf die Prozessaktivitäten, Ausführung dieser und Verwendung über den gesamten Lebenszyklus. Hauptaugenmerk liegt am Lebenszyklusmodell selbst, auf den Prozessen und Practices. Sie verstehen das Konzept des Service Managements, die Funktionen und Prozesse über den Lebenszyklus, Zweck, Ziel und Aufgabe des Availability Managements, Zweck, Ziel und Aufgabe des Capacity Managements, Zweck, Ziel und Aufgabe des IT Service Continuity Managements, Zweck, Ziel und Aufgabe des Information Security Managements, Zweck, Ziel und Aufgabe des Demand Managements und technologische Überlegungen zur Implementierung.

Themenüberblick

- Einführung
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Information Security Management
- Demand Management
- Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Risiken
- Rollen und Verantwortlichkeiten
- Überlegungen über Technologien und zur Implementierung
- Prüfungsvorbereitung

Die Zertifizierungsprüfung ist ein szenariobasierter Multiple-Choice Test, bestehend aus 8 Fragen, die binnen 90 Minuten beantwortet werden müssen. Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books), 28 von 40 Punkten (70%) müssen erreicht werden.

Zielgruppe

IT Manager, Betriebsmannschaft (Operational Staff) und grundsätzlich jeder, der eine tiefe Expertise über den Planning, Protection & Optimization Cluster benötigt bzw. der in diesen involviert ist.

Voraussetzungen

ITIL® Foundation Zertifikat

Kurssprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Englisch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung „ITIL® Intermediate Certificate“ im Kurspreis nicht inkludiert. Kosten für die Zertifizierung 300,- Euro exkl. USt. Für den Antritt zur Zertifizierungsprüfung ist der Kursbesuch zwingend erforderlich und nachzuweisen.

ITIL® Managing Across the Lifecycle

IT Service Management basierend auf ITIL® Expertenkurs

Dauer 4 Tage

Kurscode ITILMALC

Kosten 1.695,-

Kursbeschreibung

Der ITIL® MALC Kurs bietet Teilnehmern die Möglichkeit, nach Absolvierung der ITIL® Managing Across the Lifecycle Zertifizierungsprüfung, den ITIL® Expert Status zu erlangen. Sie beherrschen die Planung und Implementierung von Service Management, verstehen die Lifecycle Konzepte und deren Umsetzung, wie Business Value durch Personal, Prozesse und Funktionen generiert wird, die Herausforderungen, kritischen Erfolgsfaktoren und Risiken des Service Managements, kennen Risikomanagement, Lifecycle Projekt Assessment, beherrschen das Management strategischer Changes und kennen ergänzende Practice Modelle.

Themenüberblick

- Einführung
- Management of strategic Change (MOC)
- Risikomanagement
- Planung und Implementierung
- Der Umgang mit organisatorischen Herausforderungen
- Service Assessment
- Ergänzende Practice Modelle
- Prüfungsvorbereitung

Die Zertifizierungsprüfung ist ein szenariobasierter Multiple-Choice Test, bestehend aus 10 Fragen, die binnen 120 Minuten beantwortet werden müssen. Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books), 35 von 50 Punkten (70%) müssen erreicht werden.

Zielgruppe

CIOs, CTOs, Manager, Teamleiter, IT Designer, IT Architekten, IT Consultants, IT Auditoren, IT Security Manager die ein detailliertes Wissen über verschiedene Phasen des Service-Lebenszyklus und der zugrunde liegenden Prozesse, Funktionen und Aktivitäten und deren Anwendung benötigen. Personen, die eine ITIL® Expert Qualifizierung erlangen wollen.

Voraussetzungen

ITIL® Foundation Zertifikat plus 15 Punkte aus ITIL® Intermediate Trainings. Pro Intermediate Training werden 3 (Lifecycle Trainings 3tägig) bzw. 4 (Capability Trainings, 4tägig) angerechnet.

Kursprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Englisch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung „ITIL® Managing across the Lifecycle“ im Kurspreis nicht inkludiert. Kosten für die Zertifizierung 300,- Euro exkl. USt. Für den Antritt zur Zertifizierungsprüfung ist der Kursbesuch zwingend erforderlich und nachzuweisen. Haben Sie die Zertifizierungsprüfungen ITIL® Foundation und Managing Across the Lifecycle bestanden sowie weitere 15 Punkte im ITIL® Qualifizierungsschema über ITIL® Intermediate Zertifizierungen erreicht, so haben Sie die Qualifikation ITIL® Expert erreicht.

Agile Scrum Foundation

Scrum Grundlagenkurs

Dauer 2 Tage

Kurscode ASF

Kosten 850,-

Kursbeschreibung

Der Agile Scrum Foundation Kurs vermittelt einen umfassenden Überblick über das Scrum Framework, wie die Rollen (Scrum Master, Product Owner und Team), die Scrum Events bzw. Meetings (Sprint Planning, Daily Scrum, Sprint Review und Sprint Retrospective) sowie die Scrum Artefakte (Product Backlog, Sprint Backlog und Transparenz) und bereitet optimal auf das Agile Scrum Foundation Examen vor.

Themenüberblick

- Agile Methoden und deren Mehrwert
- Agile Manifest und Prinzipien
- Agiles Projektmanagement Framework
- Andere agile Methoden (Crystal, FDD, DSDM, XP und AUP)
- Wichtige Rollen (Scrum Master, Product Owner und Team)
- Rituale (Time-boxing, Sprints, Daily Stand-up, Sprint Review und Retrospective)
- Charakteristiken von Backlogs und guten Anforderungen
- Scrum Methoden und Praktiken (Prinzipien von Refactoring, Pair Programming und Continuous Integration)
- Definition of Done
- Konzept der leicht änderbaren und flexiblen Pläne
- Prinzipien der Abschätzung von Anforderungen
- Transparenz und Wichtigkeit von Monitoring (Scrum Charts und Metriken)
- Scrum Abhängigkeiten, organisatorische Einbettung und verteilte Scrum Teams

Am Ende des dritten Tages kann das 60 Minuten „Agile Scrum Foundation“ Examen abgelegt werden. Darin sind 40 Fragen zu beantworten, von denen mindestens 26 korrekt für den erfolgreichen Abschluss sein müssen. Die Verwendung von Unterlagen ist nicht erlaubt. Die Agile Scrum Foundation Qualifizierung bescheinigt Teilnehmer/-innen die Fähigkeit erfolgreich, effizient und basierend auf dem Scrum Framework in den Bereichen Projektmanagement, Software Entwicklung, IT Service Management und Business Management mitwirken zu können.

Zielgruppe

Personen, die eine agile Vorgehensweise für den Bereich der Software Entwicklung suchen. Software Entwickler, Teamleiter in Software Entwicklungsbereichen, Consultants und Professionals für IT und Projektmanagement. Personen, die eine Zertifizierung im Themenbereich agile Methoden und deren praktische Anwendung anstreben.

Voraussetzungen

Interesse an agilen Vorgehensmethoden; die Auseinandersetzung mit den Scrum Rollen, Events bzw. Meetings und Scrum Artefakten sowie Literaturstudium zu dem Agilen Manifest und dem Scrum Guide (<http://www.scrumguides.org/docs/scrumguide/v1/Scrum-Guide-DE.pdf>) wird empfohlen.

Kurssprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Deutsch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung „Agile Scrum Foundation“ 250,- Euro exkl. USt. (nicht in den Kurskosten enthalten).

Certified Scrum Master (CSM)

Dauer 2 Tage

Kurscode CSM

Kosten 1.250,-

Kursbeschreibung

Die spezifische Zielgruppe des CSM-Trainings sind spätere ScrumMaster, die in der Organisation den Scrum Prozess vorantreiben und Teams sowie einzelne Rollen coachen. Das Training eignet sich aber auch hervorragend als Einstieg für das gesamte Team, den Scrum Prozess zu vertiefen.

Themenüberblick

- Einführung und Überblick
 - Agile Werte und Prinzipien, die 5 Scrum Werte
 - Empirische Prozess-Steuerung in der Wissensarbeit, Systemisches Denken und Komplexitätsdenken in Organisationen und Projekten
 - Das Scrum Framework im Überblick (Ursprung, Prozess, Rollen)
- Rollen und Aufgaben in und rund um Scrum
 - Product Owner
 - Entwicklungsteam
 - Einführung in die Aufgaben des ScrumMaster's
 - Teamentwicklung, Moderation und Aspekte zu Servant Leadership
- Produkt-, Anforderungsmanagement und Release-Planung
 - Product Vision, Product Backlog
 - User Stories
 - Agile Schätztechniken und Priorisierung
 - Velocity, Projektverfolgung, Release Management
 - Definition of Ready, Definition of Done, Technical Debt
- Sprints
 - Sprint-Planning, Sprint-Review und -Retrospektive
 - Daily Scrums
 - Visualisierung (Taskboard, Burndown-, Burnup-Charts, Cumulative Flow Diagram, Impediments)
 - Metriken
- Agile Entwicklungspraktiken
 - Erzielung von Produktqualität im agilen Prozess
 - Architektur und Design
 - Kontinuierliche Integration und Test

Ein CSM-Zertifikat der Scrum Alliance kann nur nach Absolvierung eines obligatorischen Trainings erworben werden. Nach dem Training erhält jeder Teilnehmer einen individuellen Zugang zum Online-Test bei der Scrum Alliance. Dieser Test kann online in deutscher oder englischer Sprache und innerhalb von 90 Tagen nach dem Training absolviert werden. Der zu erzielende Testscore beträgt mindestens 24 korrekt beantwortete von insgesamt 35 Testfragen. Im Trainingspreis ist für jeden Teilnehmer eine zweimalige Testabsolvierung inkludiert.

Kurssprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Deutsch oder Englisch

Hinweise

Zertifizierungskosten Certified Scrum Master (CSM) der Scrum Alliance sind in den Kurskosten enthalten. Das Training wird in Kooperation mit unserem Kooperationspartner Agile Experts/Improv veranstaltet.

Certified Scrum Product Owner (CSPO)

Dauer 2 Tage

Kurscode CSPO

Kosten 1.250,-

Kursbeschreibung

Das CSPO Training adressiert vor allem die Produktgestaltung und betont die Arbeit an der Product Vision, den daraus abgeleiteten Geschäftsentscheidungen und Artefakten, sowie die Vertiefung der Produktplanung, Realisierung und Validierung.

Themenüberblick

- Einführung und Überblick
 - Agile Werte und Prinzipien, die 5 Scrum Werte
 - Empirische Prozess-Steuerung in der Wissensarbeit, Systemisches Denken und Komplexitätsdenken in Organisationen und Projekten
 - Das Scrum Framework im Überblick (Ursprung, Prozess, Rollen)
- Agiles Produktmanagement
 - Vom WARUM über das WAS zum WIE und VALIDIERTEN LERNEN
 - Visioning, Empathy Map, Business Model/ Value Proposition Canvas
 - Impact Mapping und Story Mapping
 - Releases und Planung
 - Ökonomische Entscheidungsmodelle auf Basis Lean Product Development
- Agiles Anforderungsmanagement
 - Management des Product Backlogs
 - Business Epics, Architectural Epics, Features
 - Value Proposition Canvas, User Stories und Konnex zu Story Mapping
 - Schreiben guter User Stories
 - Erweiterte Priorisierungstechniken, Cost of Delay, Serviceklassen
- Release-Planung
 - Velocity, Lead Time Verteilung und Little's Law
 - Projektverfolgung, Agiles Controlling und Reporting
 - Das Lean Startup Konzept und Customer Development
 - Adaptive Release-Planung
- Sprints – Arbeiten mit dem Team
 - Teamentwicklung und Agile Leadership
 - Value-driven Development
 - Sprint Planning und Backlog Refinement
 - Sprint Review und –Retrospektive aus Perspektive des PO (Konnex zu agilen Werten und Prinzipien)
 - Metriken
- Agile Entwicklungspraktiken und Qualität
 - Architektur und Design aus Produktperspektive
 - Agiles Testen (ggf. BDD, Specification by Example)

Ein CSPO-Zertifikat der Scrum Alliance kann nur nach Absolvierung eines obligatorischen Trainings erworben werden. Nach dem Training erhält jeder Teilnehmer einen individuellen Zugang zum Online-Test bei der Scrum Alliance. Dieser Test kann online in deutscher oder englischer Sprache und innerhalb von 90 Tagen nach dem Training absolviert werden. Der zu erzielende Testscore beträgt mindestens 24 korrekt beantwortete von insgesamt 35 Testfragen. Im Trainingspreis ist für jeden Teilnehmer eine zweimalige Testabsolvierung inkludiert.

Kurssprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Deutsch oder Englisch

Hinweise

Zertifizierungskosten Certified Scrum Owner (CSPO) der Scrum Alliance sind in den Kurskosten enthalten. Das Training wird in Kooperation mit unserem Kooperationspartner Agile Experts/Improvur veranstaltet.

COBIT® 5 Foundation

Dauer 2 Tage

Kurscode COBF5

Kosten 1.295,-

Kursbeschreibung

Dieses 2tägige Seminar vermittelt einen Gesamtüberblick über die Hauptkonzepte der IT Governance und deren Anwendung, basierend auf COBIT® 5, dem aktuellen Framework der ISACA.

COBIT® 5 ist ein umfassendes Framework das Unternehmen dabei unterstützt optimale Wertschöpfung durch IT zu erreichen, in dem Gleichgewicht zwischen der Realisierung von Vorteilen einerseits und der Optimierung von Risiken und Ressourceneinsatz andererseits hergestellt wird.

COBIT® 5 ermöglicht es, IT unternehmensweit und holistisch zu steuern und managen. Dabei werden das Business und die IT Bereiche vollständig, end-to-end und unter Einbeziehen der IT-relevanten Interessen interner und externer Stakeholder betrachtet.

Teilnehmer werden zudem auf die erfolgreiche Teilnahme an der Prüfung zum Erwerb des international anerkannten "Foundation Certificate in COBIT® 5" vorbereitet. Die Prüfung ist ein Multiple-Choice-Test bestehend aus 50 Fragen, die binnen 40 Minuten beantwortet werden müssen. 50% der Antworten müssen korrekt sein für ein positives Ergebnis.

Themenüberblick

- The key features of COBIT® 5
- The COBIT® 5 principles
- The COBIT® 5 enablers
- Introduction to COBIT 5® implementation
- Process capability assessment model
- Exam

Zielgruppe

Dieses Seminar richtet sich an alle Personen, die sich einen Überblick über das COBIT® Modell verschaffen wollen, sich auf ein Assurance/Audit nach COBIT® oder eine Zertifizierungsprüfung vorbereiten wollen. Ins Besondere ist dieses Seminar geeignet für Business Management, IT/IS Auditoren, interne Auditoren, Security und ITSM Manager.

Voraussetzungen

Formell keine, grundlegende Kenntnisse der IT Governance und IT Service Management sind von Vorteil.

Kurssprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Englisch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung „Foundation Certificate in COBIT® 5“ im Kurspreis nicht inkludiert. Kosten für die Zertifizierung 250,- Euro exkl. USt. Gerne bieten wir auch weiterhin unser Training „COBIT® 4.1 Foundation“ an. Bitte kontaktieren Sie uns!

ASL® 2 Foundation

Applikationsmanagement basierend auf Application Services Library (ASL®) Grundlagenkurs

Dauer 2 Tage

Kurscode ASLFD

Kosten 1.295,-

Kursbeschreibung

Professionelles Applikationsmanagement bedeutet, dass ein Unternehmen die erforderlichen Prozesse für Applikationsmanagement auf betrieblicher, taktischer und strategischer Ebene gestaltet und implementiert hat. ASL® wurde als gemeinfreies Framework zur Gestaltung und Umsetzung von professionellem Applikationsmanagement entwickelt.

Es ergänzt komplementär andere Frameworks für Infrastrukturmanagement (ITIL®) und Informationsmanagement (BiSL®) und bietet einen idealen Einstiegspunkt für Prozessimplementierung auf Best-Practice-Ansatz unter Verwendung einheitlicher Begriffe und Definitionen.

Themenüberblick

- ASL 2 Einführung
- Überblick über die Prozesscluster
- Support Processes
- Enhancement & Renewal Processes
- Connecting Processes
- Management Processes
- ACM
- OCM
- Prüfungsvorbereitung

Die Zertifizierungsprüfung ist ein Multiple-Choice Test, bestehend aus 40 Fragen, die binnen 60 Minuten beantwortet werden müssen. Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books), 26 von 40 Punkten (65%) müssen erreicht werden.

Zielgruppe

Professionalisten mit Interessen im Bereich des Applikationsmanagements und – Support, Applikationsenhancement und Renewal.

Application Manager, Applikationsbetreuer und Manager im Umfeld des Applikationsmanagements sowie Entwickler.

Voraussetzungen

Formell keine, Grundkenntnisse ITIL® von Vorteil.

Kurssprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Englisch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung „ASL® Foundation“ im Kurspreis nicht inkludiert. Kosten für die Zertifizierung 250,- Euro exkl. USt.

BiSL® Foundation

Informationsmanagement basierend auf Business Information Services Library (BiSL®) Grundlagenkurs

Dauer 2 Tage

Kurscode BISLFD

Kosten 1.295,-

Kursbeschreibung

In Unternehmen besteht oft ein Gap zwischen Business Prozessen und der IT. Business Management hat die Aufgabe dieses Gap zu schließen und eine enge Verbindung herzustellen.

BiSL® wurde als gemeinfreies Framework für diesen Zweck entwickelt. Um effektiv Business Prozesse mit der IT auszurichten muss dies auf einer betrieblichen, taktischen und strategischen Ebene passieren. Das BiSL® Prozessmodell bietet einen umfassenden Ansatz für Business Information Management, es ergänzt komplementär andere Frameworks für Infrastrukturmanagement (ITIL®) und Applikationsmanagement (ASL®) und bietet einen idealen Einstiegspunkt für Prozessimplementierung auf Best-Practice-Ansatz unter Verwendung einheitlicher Begriffe und Definitionen.

Themenüberblick

- Einführung
- IT Domains
- Das BiSL® Framework
- Use Management Cluster
- Functionality Management Cluster (transition and change)
- Management Processes Cluster
- Strategic Processes (information strategy and information coordination)
- Collaboration across the three IT domains
- Improving business information management processes with BiSL®
- Prüfungsvorbereitung

Die Zertifizierungsprüfung ist ein Multiple-Choice Test, bestehend aus 40 Fragen, die binnen 60 Minuten beantwortet werden müssen. Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books), 26 von 40 Punkten (65%) müssen erreicht werden.

Zielgruppe

Professionalisten mit Interessen im Bereich des Business-IT-Alignments aus Business Perspektive, IT Support Personal, Applikations-/Projekt-/Business-Manager, Business Information Administratoren, Information-Manager, Personen die die Business und IT Domäne verbinden wollen.

Voraussetzungen

Formell keine, Grundkenntnisse ITIL® von Vorteil.

Kurssprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Englisch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung „BiSL® Foundation“ im Kurspreis nicht inkludiert. Kosten für die Zertifizierung 250,- Euro exkl. USt.

Lean IT Association Foundation

Lean IT Grundlagenkurs

Dauer 2 Tage

Kurscode LITFD

Kosten 1.295,-

Kursbeschreibung

IT Organisationen sind konsequent auf der Suche nach Möglichkeiten, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, die Servicequalität zu steigern und die Wertschöpfung für das Unternehmen zu erhöhen. Lean, aus dem Englischen, steht für schlank – Lean IT® ist also ein „schlanke“ Art des Denkens und Handelns, um den Wandel in eine Kunden-orientierte, effiziente und transparente IT Organisation zu ermöglichen, die nachhaltig Ziele für das Unternehmen erreichen kann. Dabei verwendet Lean IT® Elemente aus dem Lean Management, Lean Services und Six Sigma.

Die Schulung Lean IT Association Foundation umfasst alle Elemente, die für einen vollständigen Überblick erforderlich sind. Nach dem Abschluss sind Sie in der Lage, an einem Lean IT® Transformationsprogramm effizient teilzunehmen.

Themenüberblick

- Einführung in Lean
- Kunde
- Prozess
- Wertstromanalyse (Value Stream Mapping)
- Leistung
- Organisation
- Problemlösung mit Kaizen
- Verhalten und Einstellung
- Prüfungsvorbereitung

Die Zertifizierungsprüfung ist ein Multiple-Choice Test, bestehend aus 40 Fragen, die binnen 60 Minuten beantwortet werden müssen. Es sind keine Unterlagen erlaubt (closed books), 26 von 40 Punkten (65%) müssen erreicht werden.

Zielgruppe

Jede/r Mitarbeiter/-in einer IT Organisation.

Voraussetzungen

Formell keine, Kenntnisse grundlegender IT Konzepte von Vorteil.

Kurssprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Englisch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung „Lean IT Association Foundation“ im Kurspreis nicht inkludiert. Kosten für die Zertifizierung 250,- Euro exkl. USt. Die Zertifizierungsprüfung ist nur in Englisch verfügbar.

Lean IT® is a Trade Mark of the APM Group Limited. The Lean IT logo™ is a Trade Mark of the APM Group Limited.

ISO/IEC 27002 Foundation

Grundlagen Information Security Management gemäß ISO/IEC 27002

Dauer 2 Tage

Kurscode ISFS

Kosten 725,-

Kursbeschreibung

Die zuletzt 2013 veröffentlichte ISO/IEC 27002 ist ein international anerkannter Standard und Bestandteil einer Normenreihe, rund um das Thema Information Security. Zahlreiche Unternehmen orientieren sich im Security Management an diesen Standards, nicht zuletzt deswegen weil diese auch die Möglichkeit von Unternehmens- und Personenzertifizierungen bieten. Die wesentlichen Neuerungen sind ein verstärkter Schwerpunkt auf die Messung und Evaluierung ob und wie gut ein ISMS in einem Umfeld performt sowie weiters relevante Aspekte zum Thema Outsourcing. Das Thema Risiko Management wurde angepasst (ISO 31000) und die Standards wurden besser an andere Standards (z.B. ISO 9000 und ISO 20000) ausgerichtet. Der Kurs vermittelt dem Teilnehmer ein fundiertes Basiswissen der Grundlagen des Information Security Managements.

Teilnehmer werden zudem auf die erfolgreiche Teilnahme an der Prüfung zum Erwerb des international anerkannten "Information Security based on ISO/IEC 27002 Foundation Certificate" vorbereitet. Dieses Zertifikat ist die Grundlage für alle weiterführenden Personenzertifizierungen gemäß ISO/IEC 27002.

Zielgruppe

Jede/r Mitarbeiter/in einer Organisation.

Voraussetzungen

Formell keine.

Themenüberblick

- Information and security
 - The concept of information
 - Value of information
 - Reliability aspects
- Threats and risks
 - Threat and risk
 - Relationships between threats, risks and the reliability of information
- Approach and Organization
 - Security policy and security organization
 - Components
 - Incident Management
- Measures
 - Importance of measures
 - Physical security measures
 - Technical measures
 - Organizational measures

Kurssprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Englisch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung "Information Security based on ISO/IEC 27002 Foundation Certificate" 250,- Euro exkl. USt. (nicht in den Kurskosten enthalten).

ISO/IEC 20000 Foundation

Grundlagen des IT Service Managements gemäß ISO/IEC 20000

Dauer 2 Tage

Kurscode IS20F

Kosten 725,-

Kursbeschreibung

Die 2011 zuletzt veröffentlichte ISO/IEC 20000 ist ein international anerkannter Standard zum IT Service Management und bietet Unternehmen die Möglichkeit IT Service Management Prozesse zu zertifizieren. 2011 wurde die Norm überarbeitet und um einige Themen erweitert.

Als messbarer Qualitätsstandard für das IT Service Management (ITSM) werden dazu die notwendigen Mindestanforderungen an Prozesse spezifiziert und dargestellt, die eine Organisation etablieren muss, um IT-Services in definierter Qualität bereitzustellen und managen zu können.

Die ISO/IEC 20000 ist ausgerichtet an den Prozessbeschreibungen, wie sie durch die IT Infrastructure Library (ITIL®) des Office of Government Commerce (OGC) beschrieben sind, und ergänzt diese komplementär.

Der Kurs vermittelt die grundlegenden Ziele und Inhalte der ISO/IEC 20000 und ermöglicht es dem Teilnehmer, beim Aufbau eines Managementsystems unterstützend mitzuwirken.

Das im Kurs erworbene Know-How hilft beim Aufbau eines Managementsystems. Der Ablauf eines Audits wird vermittelt; der Teilnehmer kann die Dringlichkeit von Maßnahmen einstufen und den kontinuierlichen Verbesserungsprozess in der IT-Organisation mit gewährleisten.

Teilnehmer werden zudem auf die erfolgreiche Teilnahme an der Prüfung zum Erwerb des international anerkannten "IT Service Management gemäß ISO/IEC 20000 Foundation Zertifikat" vorbereitet. Dieses Zertifikat ist die Grundlage für alle weiterführenden Personenzertifizierungen gemäß ISO/IEC 20000.

Themenüberblick

- Einführung in das Thema IT Service Management
- Grundlegende Struktur der ISO/IEC 20000
- Teil 1: Grundlagen von ISO/IEC 20000
- Teil 2: "IT Service Management"-Prozesse gemäß ISO/IEC 20000
 - Resolution Processes
 - Control Processes
 - Release Process
 - Service Delivery Processes
 - Relationship Processes

Zielgruppe

IT-Manager, IT-Leiter, IT-Consultants, IT-Spezialisten aller Support-Levels, Service Desk Mitarbeiter, Verantwortliche für die Gestaltung und Führung der IT-Infrastruktur.

Voraussetzungen

Formell keine, grundlegende Kenntnisse der Strukturen von IT-Organisationen und Grundlagen Prozess- und Servicemanagement empfehlenswert.

Kursprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Deutsch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung "IT Service Management gemäß ISO/IEC 20000 Foundation Zertifikat" 250,- Euro exkl. USt. (nicht in den Kurskosten enthalten).

ITIL®, IT Infrastructure Library®, PRINCE2® and MoP™ are Registered Trade Marks of Axelos Limited in the United Kingdom and other Countries. The Swirl logo™ is a trade mark of Axelos Limited. COBIT® is a trademark of ISACA® registered in the United States and other countries. BiSL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation, Application Services Library ASL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation.

Certified Professional for Requirements Engineering (CPRE)

Vorbereitung für die Zertifizierung CPRE

Dauer 3 Tage

Kurscode CPREF

Kosten 1.485,-

Kursbeschreibung

In diesem Training erfahren Sie alles Wissenswerte rund ums Requirements Engineering. In kompakter Form werden Ihnen die auf dem aktuellen Lehrplan des IREB e.V. basierenden Inhalte aus den nachfolgend aufgelisteten Bereichen vermittelt: Anforderungen ermitteln, dokumentieren, prüfen und verwalten.

Neben einer breiten Einführung zu den Kernthemen Analyse, Anforderungen, Requirements, Anforderungsverwaltung, Anforderungsanalyse, Requirements Management und UML ist eines der Ziele diese dreitägigen Trainings, Ihnen alle Kenntnisse zu vermitteln, die Sie benötigen, um die Prüfung zum Certified Professional for Requirements Engineering zu bestehen. Im Vorfeld des Trainings bieten wir Ihnen zusätzliches Informationsmaterial für Ihr persönliches Selbststudium an.

In diesem Training werden u.a. folgende Fragen beantwortet:

- Welche Gründe fordern ein optimiertes Requirements Engineering?
- Welche Einflussfaktoren wirken während der Anforderungsanalyse?
- Welche Bedeutung haben Systemgrenzen und Schnittstellen für das System und für die Analyse?
- Welche Arten von Anforderungen existieren?
- Welche Techniken existieren, um von Stakeholdern Anforderungen zu ermitteln?
- Mit welchen Mitteln werden Anforderungen dokumentiert?
- Wie können Anforderungen geprüft und abgestimmt werden?
- Welche Werkzeuge werden im Requirements Engineering benötigt, was müssen diese können und wie evaluiert man diese?

Themenüberblick

- Sie kennen Qualitätskriterien für die Bewertung von Anforderungen und Anforderungsdokumenten
- Sie kennen alle Varianten der Ermittlungstechniken (Befragungstechniken, Kreativitätstechniken, Dokumentenzentrierte Techniken und Beobachtungstechniken)
- Sie kennen verschiedene gängige Möglichkeiten für natürlich sprachliche und modellbasierte Dokumentation von Anforderungen
- Sie kennen die grundlegenden Techniken für die Anforderungsanalyse
- Sie kennen Methoden und Werkzeuge zur Verwaltung von Anforderungen

Zielgruppe

Analytiker, Architekten, Entwickler, Vertreter von Fachabteilungen, Prozessverantwortliche, QM-Mitarbeiter, Tester, Teamleiter.

Voraussetzungen

Formell keine, Grundkenntnisse im Anforderungsmanagement von Vorteil.

Kurssprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Deutsch oder Englisch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung „Certified Professional for Requirements Engineering“ 255,- Euro exkl. USt. (nicht in den Kurskosten enthalten).

Teilnehmer/-innen erhalten zusätzlich zu den Seminarunterlagen das Buch „Basiswissen Requirements Engineering“. Das Training wird in Kooperation mit der Sophist GmbH in Nürnberg veranstaltet.

IT Service Management Intensivtraining Implementierung

ITSM Praxiswissen für Umsetzer

Dauer 2 Tage

Kurscode ITSMWS

Kosten 1.195,-

Kursbeschreibung

ITSM (IT Service Management) ist definiert als die Summe der erforderlichen Maßnahmen und Methoden um die bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen durch die IT-Organisation sicherzustellen. Das international anerkannte Framework ITIL® hat sich zum De-Facto Standard für ITSM entwickelt. In 5 Büchern wird eine umfassende Sammlung von Best Practices bzw. Good Practices bereitgestellt, dies es umzusetzen gilt. Dabei stehen umsetzende Organisationen aber auch vor Risiken:

Wie können diese umfassenden und teilweise hochkomplexen Practices SINNVOLL in einem Unternehmen umgesetzt werden? Müssen diese angepasst werden („Tailoring“) und wenn ja, in welchem Umfang? Welche Themen sollten vorrangig angegangen werden, welche sollten später implementiert werden? Wie holt man Skeptiker ins Boot?

Dieses Intensivtraining mit Workshop-Charakter zeigt praxisorientiert wie man die Practices aus der Literatur implementiert. Untermalt mit Praxiserfahrungen und Hinweisen über sinnvollen Tooleinsatz lernen die Teilnehmer/-innen wie man Prozessbeschreibungen erstellt, effizient dokumentiert und umsetzt. Potentielle Risiken werden dargestellt und bewährte Gegenmaßnahmen erläutert.

Die behandelten Prozesse und Funktionen adressieren die statistisch in den IT-Organisationen als am wichtigsten erachteten Themen. Darüber hinaus kann auch auf individuelle Wünsche der Teilnehmer/-innen eingegangen werden.

Absolventen dieses Intensivtrainings verfügen über ein gutes Rüstzeug für die Umsetzung erster Practices in der eigenen Organisation.

Zielgruppe

ITSM Projektleiter/-innen, ITSM Berater/-innen, Prozess Manager/-innen und Prozess Owner, IT Leiter/-innen, IT Governance Beauftragte.

Voraussetzungen

ITIL® Foundation Kursbesuch oder Zertifikat.

Themenüberblick

- Prozessdiagramme/Prozessdokumentationen entwickeln und erstellen
- Rollendefinitionen/RACI
- Toolunterstützung und Automatisierung
- Schnittstellen
- Risiken

Folgende Themen, Prozesse und Funktionen werden im Workshop betrachtet:

- Support Prozesse, Service Desk
- Änderungsmanagement
- Vertragswesen mit Kunden und Lieferanten
- Sicherheit

Kurssprache Deutsch

Unterlagen Deutsch

Hinweise

Dieses Training wird durchgängig von zwei Trainer/-innen abgehalten.

ITIL®, IT Infrastructure Library®, PRINCE2® and MoP™ are Registered Trade Marks of Axelos Limited in the United Kingdom and other Countries. The Swirl logo™ is a trade mark of Axelos Limited. COBIT® is a trademark of ISACA® registered in the United States and other countries. BiSL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation, Application Services Library ASL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation.

Projektmanagement Grundlagen

Dauer 3 Tage

Kurscode PMGL

Kosten 1.155,-

Kursbeschreibung

In den letzten Jahren steigt der Bedarf an gut ausgebildeten Projektmanager/innen in Unternehmen stark an.

Projektmanagement wird in der Zwischenzeit auch gerne als eigene Dienstleistung sowohl in externen Kundenprojekten aber auch zunehmend bei internen Projekten in Unternehmen angeboten.

Lernen Sie die grundlegenden und speziellen Projektmanagement Methoden und Tools kennen und werden Sie mit deren Anwendung vertraut. Anhand von praktischen Beispielen und in begleitenden Gruppenübungen erfahren Sie, welche Faktoren den Erfolg eines Projektes sicherstellen.

Themenüberblick

- Projekte und Projektmanagement
- Verschiedene Projektarten
- Abgrenzung von Kampagnen und Routineaufgaben
- Formen von Projektorganisationen
- Rollendefinition in Projekten
- Der Projektstart
- Definition und Vermittlung von Projektzielen
- Die wichtigsten Projektpläne und deren Einsatz
- Koordination von Projekten
- Der Projektabschluss

Diese inhaltlichen Themen werden durch Praxisbeispiele und Gruppenübungen entsprechend vertieft.

Zielgruppe

Personen, die gegenwärtig oder künftig in Projekten mitarbeiten und ein gutes Projektmanagement Grundlagenwissen aufbauen wollen.

Voraussetzungen

Interesse zum Thema Projektmanagement

Kurssprache Deutsch

Unterlagen Deutsch

Projektmanagement Vertiefung

Dauer 2 Tage

Kurscode PMVT

Kosten 1.155,-

Kursbeschreibung

Aufbauend auf den Kurs Projektmanagement Grundlagen wird das Basiswissen vertieft um mit typischen Problemstellungen der Projektarbeit besser umgehen zu können und sich auf eine Zertifizierung nach IPMA Level C vorzubereiten.

Themenüberblick

- Der Projektstart
- Definition und Vermittlung von Projektzielen
- Die wichtigsten Projektpläne und deren Einsatz
- Koordination von Projekten
- Der Projektabschluss
- Vorbereitung Report

Diese inhaltlichen Themen werden durch Praxisbeispiele und Gruppenübungen entsprechend vertieft.

Zielgruppe

Personen, die schon als Projektleiter Erfahrung haben und eine Zertifizierung als Projektmanager zur Anhebung des eigenen Marktwertes und zusätzliches Argument in der Kommunikation zu Projekt Auftraggebern und Kunden anstreben.

Voraussetzungen

Kurs Projektmanagement Grundlagen
Für IPMA Level C Erfahrung (innerhalb der letzten 6 Jahre) von:
zumindest 540 Personentage Projektmanagement-Erfahrung und
davon zumindest 360 Personentage Tätigkeit als
gesamtverantwortliche/r Projektmanager/in von gering komplexen
Projekten (gezählt werden PM Tätigkeit und inhaltliche Tätigkeiten).

Kurssprache Deutsch

Unterlagen Deutsch

Projektmanagement Zertifizierungsvorbereitung nach IPMA Level C (zPM)

Dauer 1 Tag

Kurscode IPMAZC

Kosten 555,-

Kursbeschreibung

Wir unterstützen Sie durch eine speziell gestaltete Prüfungsvorbereitung, bei der auch Fragen, wie Sie bei dem Multiple Response Test der pma gestellt werden, geübt und die Antworten im Detail besprochen werden. Dieser Vorbereitungstag sollte 8 bis 12 Wochen nach der Projektmanagement Vertiefung kurz vor der Zertifizierungsprüfung besucht werden, wobei dies in erster Linie von der Terminalsituation bei der pma für Zertifizierungsprüfungen abhängt.

Themenüberblick

Der IPMA Zertifizierungstag:

- Ablauf des Zertifizierungsprozesses
- Vorbereitung auf den Multiple Response Test – Beispiele zu den Fragen – Tipps für die Vorbereitung – wie werden die Antworten gewertet. Typischer Aufbau der Fragestellungen, Simulation eines Multiple Respons Tests
- Vorbereitung zum Interview – wie kann man das Feedback des pma Assessors, die ICB und die pm baseline zur Vorbereitung nutzen
- Praxistipps und FAQ

Zielgruppe

Personen, die demnächst zur IPMA Level C Zertifizierungsprüfung antreten und den Report bereits abgegeben haben.

Voraussetzungen

Kurs Projektmanagement Grundlagen und Kurs Projektmanagement Vertiefung

Für IPMA Level C Erfahrung (innerhalb der letzten 6 Jahre) von: zumindest 540 Personentage Projektmanagement-Erfahrung und davon zumindest 360 Personentage Tätigkeit als gesamtverantwortliche/r Projektmanager/in von gering komplexen Projekten (gezählt werden PM Tätigkeit und inhaltliche Tätigkeiten).

Kurssprache Deutsch

Unterlagen Deutsch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung: 1.080,- Euro exkl.10% USt.

PRINCE2® Foundation

Dauer 3 Tage

Kurscode PR2F

Kosten 1.095,-

Kursbeschreibung

Der PRINCE2® Foundation Kurs vermittelt einen umfassenden Überblick über die PRINCE2® Projektmanagement-Methode, das umfasst die vier integrierten Elemente der sieben Prozesse und Subprozesse, sieben Themen, sieben Grundprinzipien und der Projektumgebung.

Themenüberblick

- PRINCE2® Überblick
- Vorbereiten eines Projektes
- Business Case
- Lenken eines Projektes
- Initiierung eines Projektes
- Produktbasierte Planung
- Risikomanagement
- Fortschritt
- Änderungen
- Phasensteuerung und Managen der Produktlieferung
- Managen von Phasenübergängen
- Qualität
- Abschließen eines Projektes
- PRINCE2® Anpassung
- Prüfungsvorbereitung
- Zertifizierungsprüfung

Am Ende des dritten Trainingstages kann das 60 Minuten PRINCE2® Foundation Examen abgelegt werden. Darin sind 75 Fragen (davon werden 70 bewertet) zu beantworten, von denen mindestens 35 korrekt für den erfolgreichen Abschluss sein müssen. Die Verwendung von Unterlagen ist nicht erlaubt. Die PRINCE2® Foundation Qualifizierung bescheinigt Teilnehmer/-innen die Fähigkeit erfolgreich, effizient und basierend auf der PRINCE2® Methodik in einem PRINCE2® Projekt mitwirken zu können.

Zielgruppe

Personen, die nach einem kontrollierten Ansatz für das Management von Projekten suchen. Projektmanager, Consultants sowie Mitarbeiter/-innen, die sich einen umfassenden Überblick über alle Aspekte des Projektlebenszyklus sowie die in jedem Abschnitt eines Projektes zu erstellenden Schlüsseldokumente verschaffen wollen. Personen, die eine Zertifizierung im Themenbereich anstreben, Personen die eine weiterführende Ausbildung zum PRINCE2® Practitioner anstreben.

Voraussetzungen

Interesse zum Thema Projektmanagement.

Kursprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Deutsch oder Englisch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung „PRINCE2® Foundation“ 250,- Euro exkl. USt. (nicht in den Kurskosten enthalten).

ITIL®, IT Infrastructure Library®, PRINCE2® and MoP™ are Registered Trade Marks of Axelos Limited in the United Kingdom and other Countries. The Swirl logo™ is a trade mark of Axelos Limited. COBIT® is a trademark of ISACA® registered in the United States and other countries. BiSL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation, Application Services Library ASL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation.

PRINCE2® Practitioner

Dauer 2 Tage

Kurscode PR2P

Kosten 1.295,-

Kursbeschreibung

Der PRINCE2® Practitioner Kurs vertieft das im Zuge einer PRINCE2® Foundation Ausbildung erlernte Wissen in Form von praxisorientierten Szenarien. Dabei wird das Wissen über die sieben Prozesse und Subprozesse, sieben Themen, sieben Grundprinzipien und die Projektumgebung für die praktische Anwendung vertieft.

Themenüberblick

- Wiederholung des PRINCE2® Foundation Materials
- Detaillierte Erklärung aller Prozesse, Themen, Prinzipien und deren Zusammenspiel anhand von Praxisbeispielen
- Anwendung und Tailoring von PRINCE2®
- Erstellung und Beurteilung von Projektdokumenten auf Basis der PRINCE2® Managementprodukte
- Informationen zur PRINCE2® Practitioner Zertifizierungsprüfung
- Prüfungsvorbereitung
- PRINCE2® Practitioner Zertifizierungsprüfung

Am zweiten Seminartag wird das PRINCE2® Examen, ein sogenanntes Objective Testing (8 Fragen mit je 10 Frageelementen die binnen 150 Minuten beantwortet werden müssen, jedes Element ist einen Punkt wert) durchgeführt. 44 von 80 Punkte (entsprechend 55%) oder mehr sind für das Bestehen der Prüfung notwendig. Die Verwendung des offiziellen PRINCE2® Handbuchs ist erlaubt.

Zielgruppe

Erfahrene Projektmanager, Consultants sowie Mitarbeiter/-innen, die nach einer PRINCE2® Foundation Zertifizierung eine weiterführende Ausbildung und Zertifizierung zum PRINCE2® Practitioner anstreben.

Voraussetzungen

Erfolgreiches Bestehen des PRINCE2® Foundation Examen (Zertifikat liegt vor).

Kurssprache Deutsch oder Englisch

Unterlagen Englisch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung „PRINCE2® Practitioner“ 300,- Euro exkl. USt. (nicht in den Kurskosten enthalten).

Die PRINCE2® Practitioner Zertifizierung ist 5 Jahre gültig (ab Prüfungsdatum) und muss danach re-zertifiziert werden. Die Gebühr für die Re-Zertifizierung beträgt 210,- Euro exkl. USt.

ServiceDesk Academy

KNOW-HOW FÜR MAXIMALEN ERFOLG IN SERVICE & SUPPORT

Die ServiceDesk Academy versteht sich als Aus- und Weiterbildungseinrichtung der makeit, die sich ganz gezielt dem Bereich IT Service & Support zuwendet.

Die Trainings sind gezielt auf die Anforderungen und Rollendefinitionen im ServiceDesk zugeschnitten und basieren auf bewährten Good Practices und Standards.



DIE TRAINER DER MAKEIT

Unsere Trainer zeichnen sich durch langjährige Erfahrung bei der Einführung, Optimierung und Umsetzung von IT Service Management Prozessen & Projekten aus.

Neben fundierter ITSM-Kompetenz verfügt unser Team über die notwendigen pädagogischen und didaktischen Fähigkeiten, um die Lerninhalte gewinnbringend und nachhaltig an die Teilnehmer zu vermitteln. Die Kursinhalte werden unter Qualitätsmanagementaspekten überprüft und ständig weiterentwickelt.

Das Kursprogramm der ServiceDesk Academy wird von der COC AG entwickelt und von makeit in Österreich angeboten.

ServiceDesk Professional Training

Dauer 3 Tage

Kurscode SDPRO

Kosten 1.090,-

Kursbeschreibung

ServiceDesk Know-how - bewährt & praxisnah

Das ServiceDesk Pro Training richtet sich gezielt an ServiceDesk- und IT-Support-Mitarbeiter und vermittelt fachspezifisches Know-how sowie praktische Soft Skills für ein optimiertes und effektives Arbeiten in IT Service und Support Organisationen.

Anhand zahlreicher Gruppenarbeiten, praktischer Übungen und Rollensimulationen lernen die Teilnehmer, die zugrunde liegenden Ansätze gezielt in die Praxis umzusetzen und in der täglichen Arbeit im Service Desk anzuwenden.

Zielgruppe

Mitarbeiter aus IT Service & Support.

Voraussetzungen

Keine.

Themenüberblick

- Rollen und Verantwortlichkeiten des ServiceDesk Mitarbeiters
- Beziehungsmanagement im ServiceDesk
- Effektive Kommunikation
- Effektive Konfliktlösung
- Problemlösung
- Effektives Prozessmanagement
- Kernprozesse des Service Management
- Tools und Technologien im ServiceDesk

Am dritten Tag des Trainings wird die Prüfung zum zertifizierten ServiceDesk Professional abgehalten.

Kurssprache Deutsch

Unterlagen Deutsch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung: 100.- Euro exkl. USt.

ServiceDesk Manager Training

Dauer 4 Tage

Kurscode SDM

Kosten 1.990,-

Kursbeschreibung

ServiceDesk Know-how - bewährt & praxisnah

Das ServiceDesk Manager Training richtet sich an ServiceDesk- und IT-Support-Leiter und vermittelt gezielt Soft Skills & Managementmethoden zur Weiterentwicklung und Professionalisierung des ServiceDesks.

In praktischen Übungen werden Wissen und Techniken vermittelt, die Voraussetzung für ein erfolgreiches Management des ServiceDesks sind.

Themenüberblick

- Der richtige Ansatz im Support
- Erfolgsfaktoren im IT-Support
- Vision & Mission Ihres ServiceDesk
- Leadership und Management
- Kommunikation & Marketingstrategien
- IT Service Management Tools & Prozesse
- Methoden und Techniken zur Qualitätssicherung
- Training und professionelle Weiterentwicklung der Mitarbeiter
- Mitarbeitermotivation

Am vierten Tag des Trainings wird die Prüfung zum zertifizierten ServiceDesk Manager abgehalten.

Kurssprache Deutsch

Unterlagen Deutsch

Hinweise

Kosten für die Zertifizierung: 150.- Euro exkl. USt.

Zielgruppe

Manager, Teamleiter, Vorgesetzte, Projektleiter aus IT Service & Support.

Voraussetzungen

Keine.

Anmeldeformular

Hiermit akzeptiere ich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der makeit information systems GmbH und melde mich verbindlich zu folgendem Training an. Ich erkläre mich mit der elektronischen Speicherung meiner angegebenen Daten und der Zusendung von Informationen über Veranstaltungen und Aktionen der makeit information systems GmbH einverstanden. Beide Erklärungen kann ich jederzeit ohne Angabe von Gründen widerrufen.

Kurstitel:		
Veranstaltungsdatum:	Kosten (zuzüglich MWSt.):	Kurscode:
Titel:	Vorname:	Zuname:
Geburtsdatum / Ort:		Position:
Firma:		
Straße:		Postleitzahl / Ort:
Telefon:	Mobil:	Email:
Zertifizierungsprüfung (bitte ankreuzen):		
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Nur Prüfung		
Anmerkungen:		
Ort, Datum:	Rechtsgültige Unterschrift / Firmenstempel:	

Bitte übermitteln Sie uns das ausgefüllte und unterfertigte Anmeldeformular am Postweg (Adresse umseitig), per Fax (+43 1 5137356-99) oder Email (kursanmeldung@makeit.at). Sie erhalten von uns eine Anmeldebestätigung.

Termine Jänner 2016 – März 2016

IT Management					Jänner				Februar				März			
Kurscode	Hinweis	Kurstitel	Dauer	Preis	Start	Ort	Bestellnummer	Anm.	Start	Ort	Bestellnummer	Anm.	Start	Ort	Bestellnummer	Anm.
ITILF3	UPDATE!	ITIL® Foundation Training	3	990	11.	Wien	ITILF3161A1		22.	Wien	ITILF3161B1		29.	Wien	ITILF3161D1	
ITILPR	NEU!	ITIL® Practitioner Training	2	1290									24.	Wien	ITILPR161B1	
ITILLS	UPDATE!	ITIL® Intermediate: Service Strategy	3	1495									14.	Wien	ITILSS161A3	
ITILLSD	UPDATE!	ITIL® Intermediate: Service Design	3	1495					Termin auf Anfrage							
ITILLST	UPDATE!	ITIL® Intermediate: Service Transition	3	1495					Termin auf Anfrage							
ITILLSO	UPDATE!	ITIL® Intermediate: Service Operation	3	1495					Termin auf Anfrage							
ITILLSC	UPDATE!	ITIL® Intermediate: Cont. Service Impr.	3	1495	11.	Wien	ITILCSI161A3									
ITILOSA	UPDATE!	ITIL® Intern.: Op. Support & Analysis	4	1695					Termin auf Anfrage							
ITILRCV	UPDATE!	ITIL® Intern.: Rel., Cont. & Validation	4	1695					Termin auf Anfrage							
ITILSOA	UPDATE!	ITIL® Intern.: Service Offerings & Agr.	4	1695					Termin auf Anfrage							
ITILPPO	UPDATE!	ITIL® Intern.: Plan., Prot. & Optimization	4	1695					Termin auf Anfrage							
ITILMALC	UPDATE!	ITIL® Managing Across the Lifecycle	4	1695					8.	Wien	ITILMALC161A3					
ASF	UPDATE!	Agile Scrum Foundation	2	850	12.	Wien	ASF161A1		24.	Wien	ASF161B1		2.	Wien	ASF161C3	
CSM	NEU!	Certified Scrum Master	2	1250					Termin auf Anfrage							
CSPO	NEU!	Certified Scrum Product Owner	2	1250					Termin auf Anfrage							
COBF5	UPDATE!	COBIT 5 Foundation Training	2	1295									9.	Wien	COBF5161B3	
ASLFD	UPDATE!	ASL® Foundation	2	1295					Termin auf Anfrage							
BISLFD	UPDATE!	BISL® Foundation	2	1295					Termin auf Anfrage							
LITFD	UPDATE!	Lean IT Association Foundation	2	1295					Termin auf Anfrage							
ISFS	UPDATE!	ISO/IEC 27002 Foundation	2	725					29.	Wien	ISFS161A3					
IS20F	UPDATE!	ISO/IEC 20000 Foundation Training	2	725					1.	Graz	IS20F161A2					
CPREF		Certified Prof. for Requirements Eng.	3	1485					Termin auf Anfrage							
ITSMWS		IT SM Intensivtraining Implementierung	2	1195					Termin auf Anfrage							

Projektmanagement					Jänner				Februar				März			
Kurscode	Hinweis	Kurstitel	Dauer	Preis	Start	Ort	Bestellnummer	Anm.	Start	Ort	Bestellnummer	Anm.	Start	Ort	Bestellnummer	Anm.
PMGL		Projektmanagement Grundlagen	3	1155	11.	Wien	PMGL161A1						7.	Wien	PMGL161B1	
PMVT		Projektmanagement Vertiefung	2	1155					17.	Wien	PMVT161A1					
IPMAZC		Projektmanagement Zertifizierungsvorbereitung nach IPMA Level C (zPM)	1	555	25.	Wien	IPMAZC161A1						21.	Wien	IPMAZC161B1	
PR2F	UPDATE!	PRINCE2® Foundation	3	1095	18.	Wien	PR2F161A1		15.	Wien	PR2F161B3		14.	Wien	PR2F161C1	
PR2P	UPDATE!	PRINCE2® Practitioner	2	1295	21.	Wien	PR2P161A1						17.	Wien	PR2P161B1	

ServiceDesk Academy					Jänner				Februar				März			
Kurscode	Hinweis	Kurstitel	Dauer	Preis	Start	Ort	Bestellnummer	Anm.	Start	Ort	Bestellnummer	Anm.	Start	Ort	Bestellnummer	Anm.
SDPRO		ServiceDesk Professional Training	3	1090					Termin auf Anfrage							
SDM		ServiceDesk Manager Training	4	1990					Termin auf Anfrage							

ITIL®, IT Infrastructure Library®, PRINCE2® and MoP™ are Registered Trade Marks of Axelos Limited in the United Kingdom and other Countries. The Swirl logo™ is a trade mark of Axelos Limited. COBIT® is a trademark of ISACA® registered in the United States and other countries. BISL® is a Registered Trademark of ASL BISL Foundation, Application Services Library ASL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation. Lean IT® is a Trade Mark of the APM Group Limited. The Lean IT logo™ is a Trade Mark of the APM Group Limited.

Termine April 2016 – Juni 2016

IT Management					April				Mai				Juni				
Kurscode	Hinweis	Kurstitel	Dauer	Preis	Start	Ort	Bestellnummer	Anm.	Start	Ort	Bestellnummer	Anm.	Start	Ort	Bestellnummer	Anm.	
ITILF3	UPDATE!	ITIL® Foundation Training	3	990	11.	Wien	ITILF3162A1		9.	Wien	ITILF3162B1		22.	Graz	ITILF3162A2		
ITILPR	NEU!	ITIL® Practitioner Training	2	1290	18.	Wien	ITILPR162A1		12.	Wien	ITILPR162B1		15.	Wien	ITILPR162C1		
ITILLSS	UPDATE!	ITIL® Intermediate: Service Strategy	3	1495	Termin auf Anfrage												
ITILLSD	UPDATE!	ITIL® Intermediate: Service Design	3	1495	20.	Wien	ITILSD162A1										
ITILLST	UPDATE!	ITIL® Intermediate: Service Transition	3	1495					23.	Wien	ITILST162A3						
ITILLSO	UPDATE!	ITIL® Intermediate: Service Operation	3	1495									6.	Wien	ITILSO162A1		
ITILLSC	UPDATE!	ITIL® Intermediate: Cont. Service Impr.	3	1495									6.	Wien	ITILCSI162A3		
ITILOSA	UPDATE!	ITIL® Inter.: Op. Support & Analysis	4	1695	Termin auf Anfrage												
ITILRCV	UPDATE!	ITIL® Inter.: Rel., Cont. & Validation	4	1695	Termin auf Anfrage												
ITILSOA	UPDATE!	ITIL® Inter.: Service Offerings & Agr.	4	1695	Termin auf Anfrage												
ITILPPO	UPDATE!	ITIL® Inter.: Plan., Prot. & Optimization	4	1695	Termin auf Anfrage												
ITILMALC	UPDATE!	ITIL® Managing Across the Lifecycle	4	1695									27.	Wien	ITILMALC162A3		
ASF	UPDATE!	Agile Scrum Foundation	2	850	13.	Wien	ASF162A1		23.	Wien	ASF162B1						
CSM	NEU!	Certified Scrum Master	2	1250	27.	Wien	CSM162A9										
CSPO	NEU!	Certified Scrum Product Owner	2	1250					23.	Wien	CSPO162A9						
COBF5	UPDATE!	COBIT 5 Foundation Training	2	1295									15.	Wien	COBF5162A1		
ASLFD	UPDATE!	ASL® Foundation	2	1295									13.	Wien	ASLFD162A3		
BISLFD	UPDATE!	BiSL® Foundation	2	1295	25.	Wien	BISLFD162A3										
LITFD	UPDATE!	Lean IT Association Foundation	2	1295									20.	Wien	LITFD162A3		
ISFS	UPDATE!	ISO/IEC 27002 Foundation	2	725	Termin auf Anfrage												
IS20F	UPDATE!	ISO/IEC 20000 Foundation Training	2	725	Termin auf Anfrage												
CPREF		Certified Prof. for Requirements Eng.	3	1485	Termin auf Anfrage												
ITSMWS		IT SM Intensivtraining Implementierung	2	1195	Termin auf Anfrage												

Projektmanagement					April				Mai				Juni			
Kurscode	Hinweis	Kurstitel	Dauer	Preis	Start	Ort	Bestellnummer	Anm.	Start	Ort	Bestellnummer	Anm.	Start	Ort	Bestellnummer	Anm.
PMGL		Projektmanagement Grundlagen	3	1155	4.	Wien	PMGL162A1									
PMVT		Projektmanagement Vertiefung	2	1155	18.	Wien	PMVT162A1									
IPMAZC		Projektmanagement Zertifizierungsvorbereitung nach IPMA Level C (zPM)	1	555					23.	Wien	IPMAZC162A1					
PR2F	UPDATE!	PRINCE2® Foundation	3	1095					9.	Wien	PR2F162A3	20.	Wien	PR2F162B1		
PR2P	UPDATE!	PRINCE2® Practitioner	2	1295					30.	Wien	PR2P162A3	23.	Wien	PR2P162B1		

ServiceDesk Academy					April				Mai				Juni			
Kurscode	Hinweis	Kurstitel	Dauer	Preis	Start	Ort	Bestellnummer	Anm.	Start	Ort	Bestellnummer	Anm.	Start	Ort	Bestellnummer	Anm.
SDPRO		ServiceDesk Professional Training	3	1090	Termin auf Anfrage											
SDM		ServiceDesk Manager Training	4	1990	Termin auf Anfrage											

ITIL®, IT Infrastructure Library®, PRINCE2® and MoP™ are Registered Trade Marks of Axelos Limited in the United Kingdom and other Countries. The Swirl logo™ is a trade mark of Axelos Limited. COBIT® is a trademark of ISACA® registered in the United States and other countries. BiSL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation, Application Services Library ASL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation. Lean IT® is a Trade Mark of the APM Group Limited. The Lean IT logo™ is a Trade Mark of the APM Group Limited.

Blank lined area for notes.



makeit information systems GmbH
 Business Base Nineteen
 Mooslackengasse 17
 A-1190 Wien
 tel: +43-1-5137356-0
 fax: +43-1-5137356-99
 office@makeit.at, www.makeit.at

Copyright © 2016 makeit information systems GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

Es gelten ausnahmslos die AGBs der makeit. Druck- und Satzfehler vorbehalten. Preise und Termine gültig bis auf Widerruf. Alle Preisangaben verstehen sich Netto exkl. Umsatzsteuer. makeit behält sich das Recht vor, Preise, Termine, Konditionen, Kursinhalte, Produkte oder Programme, Aktionen zu verändern oder Termine jederzeit ohne Vorankündigung und Haftung abzusagen. Die Inhalte dieses Trainingsprogramms wurden unter höchsten Qualitätsaspekten erstellt. Eine Verantwortung für die Korrektheit dieser ist dennoch ausgeschlossen.

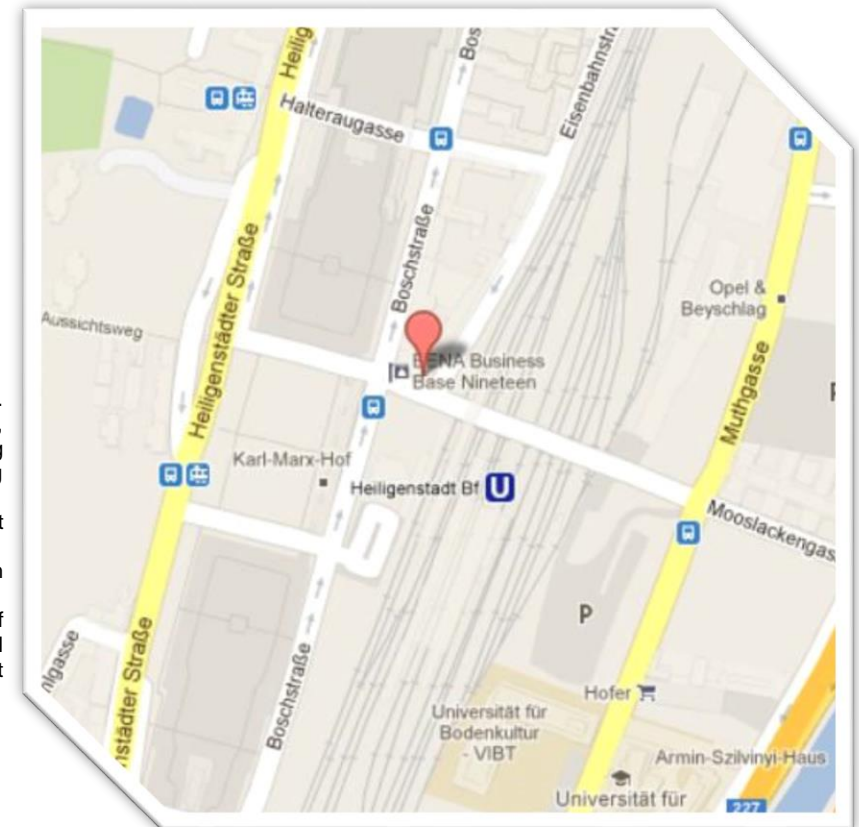
makeit ist als licensed Affiliate für ITIL®, Prince2® und COBIT® akkreditiert. ITIL®, Prince2® und COBIT® Kurse werden mit eigenen, akkreditierten Trainern als Affiliate der Quint Wellington Redwood erbracht.

ITIL®, IT Infrastructure Library®, PRINCE2® and MoP™ are Registered Trade Marks of Axelos Limited in the United Kingdom and other Countries. The Swirl logo™ is a trade mark of Axelos Limited.

BiSL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation, Application Services Library ASL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation. Lean IT® is a Trade Mark of the APM Group Limited. The Lean IT logo™ is a Trade Mark of the APM Group Limited. Lean IT®, ASL® und BiSL® Kurse werden mit eigenen, akkreditierten Trainern als Affiliate der Quint Wellington Redwood erbracht. COBIT® is a trademark of ISACA® registered in the United States and other countries.

Das Kursprogramm der ServiceDesk Academy wird von der COC AG entwickelt und von makeit in Österreich angeboten.

Andere Produkte, Namen und Dienstleistungen sind ggf. eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Hersteller.



Microsoft Partner

Gold OEM
 Silver Desktop
 Silver Hosting
 Silver Management and Virtualization
 Silver Midmarket Solution Provider
 Silver Server Platform