

IT-Service Management Lifecycle Stream nach ITIL v3

Continual Service Improvement

Referent:
Markus Lindinger (MASTERS Consulting)

Motivation zum Thema

Das neue ITIL®-Buch Continual Service Improvement schließt eine bisher vorhandene Lücke in der ITIL®-Literatur. Zwar wurde schon immer betont, dass die ITIL®-Prozesse und IT-Services nach ihrer Einführung einer kontinuierlichen Verbesserung unterworfen werden sollten, nähere Erläuterungen blieb die ITIL®-Literatur in Version 2 jedoch weitgehend schuldig.

In diesem Seminar erhalten Sie einen fundierten Überblick über die Methoden zur Gestaltung von Verbesserungsprozessen unter Einbeziehung aller Lebenszyklusphasen eines IT-Service.

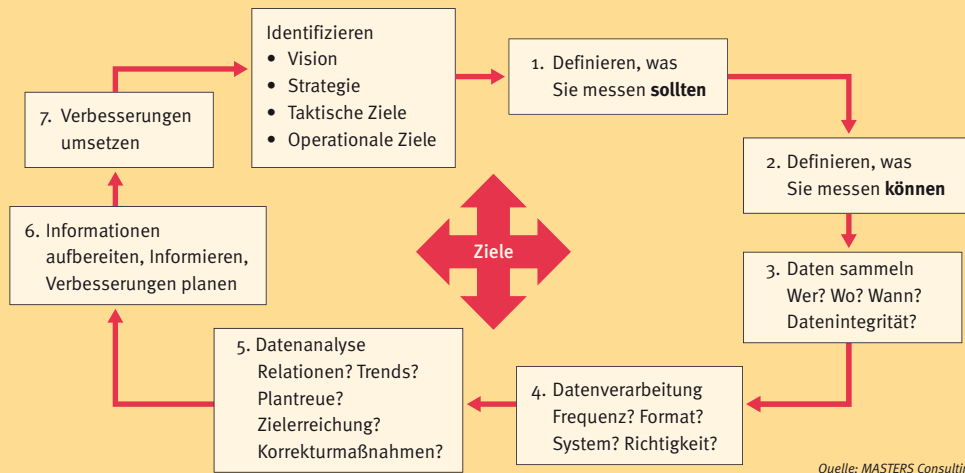
Vorkenntnisse

Voraussetzung für dieses Seminar ist das Zertifikat »ITIL® v3 Foundation in IT Service Management«.

Zielgruppe

Dieses Seminar wendet sich an Experten, die in einer IT-Organisation ein wirkungsvolles System zur Verbesserung der vorhandenen ITIL®-Prozesse einführen möchten. Ferner ist das Seminar für operativen Mitarbeiter, Vorgesetzte und Manager wichtig, die mit dem täglichen Betrieb von ITIL®-Prozessen befasst sind.

Die Entwicklung dieses Seminars erfolgte nach den Anforderungen der Zertifizierungsinstanz APMG. Am letzten Seminartag wird die offizielle Zertifizierungsprüfung durchgeführt.



Termin: Nächste Termine auf Anfrage

Ort: CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

Gebühr: Standardpreis: € 1.900,-
Frühbucher: € 1.800,- (bis 4 Wochen vor Termin)
Prüfungsgebühr: € 260,-
10% Ermäßigung bei Buchung aller Lifecycle Streams

Alle Preise zuzüglich 20% MwSt.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Schulungen und Seminare innerhalb der CON•ECT Business Academy

1. Trainingszentrum

CON•ECT Eventmanagement GmbH.
Kaiserstraße 14/2, A-1070 Wien
Tel.: 01-522 36 36, Fax: 01-522 36 36 10
www.conect.at, E-Mail: registration@conect.at

Für sämtliche Geschäfte zwischen dem Kunden und dem Veranstalter gelten ausschließlich diese »Allgemeinen Geschäftsbedingungen«. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden sind nur dann wirksam, wenn sie vom Veranstalter ausdrücklich und schriftlich anerkannt werden.

Von diesen »Allgemeinen Geschäftsbedingungen« abweichende oder diese ergänzende Vereinbarungen bedürfen der Schriftform.

2. Anmeldung

Die Anmeldung muss schriftlich oder elektronisch an das Trainingszentrum erfolgen und folgende Angaben enthalten:

- Kurs, Kurstermin, Preis
- Firmenanschrift und Telefonnummer
- Rechnungsanschrift (falls abweichend)
- Vor-, Zuname und E-Mail-Adresse des Teilnehmers und des Bestellers

Nach schriftlicher Anmeldung erhält der Besteller von CON•ECT Eventmanagement eine Anmeldebestätigung mit aller für diesen Geschäftsfall relevanten Informationen, Bedingungen und Kosten.

Die Anmeldung gilt dann als verbindlich, wenn der Besteller eine schriftliche Anmeldebestätigung von CON•ECT Eventmanagement erhält.

Auch nach erfolgter Anmeldebestätigung behält sich CON•ECT Eventmanagement vor, einen Kurs aus wichtigem Grund (z. B. Erkrankung des Trainers) abzusagen oder zu verschieben.

3. Trainingszeiten

Der erste Kurstag beginnt um 9.00 Uhr und endet ca. um 17.00 Uhr. Die genauen Zeiten für alle anderen Kurstage werden am ersten Schultag abgestimmt.

4. Preise

Sämtliche angeführte Preise verstehen sich in Euro exkl. USt. Sie ergeben sich aus dem jeweils für den Kurszeitraum gültigen Trainingsprogramm.

- In der Teilnahmegebühr sind folgende Leistungen enthalten:
- Training durch autorisierte Trainer
 - Seminarunterlagen
 - Pausenerfrischungen
 - Mittagessen

5. Rechnungslegung

Nach erfolgter Anmeldebestätigung erfolgt die Rechnungslegung. Die Rechnungsbeträge sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungserhalt, spätestens aber einen Tag vor Veranstaltungsbeginn fällig. Bei Überweisung später als 8 Tage vor der Veranstaltung, ist eine Kopie des Überweisungsauftrages am Veranstaltungstag vorzulegen.

6. Umbuchung/Stornierung

Umbuchungen und Stornierungen bedürfen der Schriftform.

Bei 1- bis 3-tägigen Seminaren wird ab einer Stornierung der Anmeldung später als **15 Tage** vor Veranstaltungsbeginn die volle Tagungsgebühr fällig. **Bei mindestens 4-tägigen Seminaren** wird bei Stornierung der Anmeldung innerhalb von **4 Wochen** vor Veranstaltungsbeginn die volle Tagungsgebühr in Rechnung gestellt.

Ein Ersatzteilnehmer kann jederzeit ohne Zusatzkosten genannt werden.

Falls ohne Absage der reservierte Seminartermin nicht in Anspruch genommen wird, ist der vereinbarte Preis in voller Höhe zu bezahlen. Die Bezahlung des Veranstaltungspreises oder der Storngebühr berechtigt selbstverständlich immer zum Bezug der entsprechenden Unterlagen.

Seminarvoucher behalten 12 Monate ab Fakturendatum Gültigkeit und können für CON•ECT Eventmanagement-eigene Seminare innerhalb dieser 12 Monate eingelöst werden. Eine Refundierung nicht konsumierter Seminarvoucher erfolgt nicht.

7. Sonderkonditionen

Bei gleichzeitiger Buchung mehrerer Mitarbeiter eines Unternehmens an einer Veranstaltung wird nur für ausgewählte Seminare ab der zweiten Person ein Rabatt von 10% auf die Teilnahmegebühr gewährt.

8. Absage der Veranstaltung

Bei zu geringer Nachfrage oder aus anderen Gründen, die der Veranstalter nicht zu vertreten hat, kann ein Kurs auch nach erfolgter Anmeldebestätigung abgesagt werden. In Fall der Absage einer Veranstaltung werden die Teilnahmegebühren erstattet. Weitere Ansprüche gegen den Veranstalter oder die Dozenten bestehen nicht.

9. Änderung des Veranstaltungsprogramms

In Ausnahmefällen werden notwendige Änderungen des Seminarprogrammes, des Veranstaltungstermines, der Referenten sowie der Wechsel des Veranstaltungsortes vorbehalten.

10. Urheberrecht

Die im Rahmen der Veranstaltungen ausgehändigten Arbeitsunterlagen sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nicht – auch nicht auszugsweise – ohne Einwilligung von CON•ECT Eventmanagement und der jeweiligen Referenten vervielfältigt oder gewerblich benutzt werden. Der Veranstalter haftet nicht für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Schulungsinhalte/Vortragsinhalte der jeweiligen Referenten.

11. Haftungsbeschränkung des Veranstalters

CON•ECT Eventmanagement haftet nicht für Verluste oder Beschädigung mitgebrachter Gegenstände auf Veranstaltungen, es sei denn, der Verlust oder die Beschädigung dieser Gegenstände ist auf mindestens grobe Fahrlässigkeit der CON•ECT Eventmanagement GmbH. zurückzuführen. In gleicher Weise ist die Haftung für Personenschaden ausgeschlossen. Es wird daher gebeten, in den Pausen keine Wertgegenstände oder wichtige Materialien im Tagungsraum zurückzulassen.

12. Gerichtsstand

Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle aus dem Vertragsverhältnis entstehenden Ansprüche und Rechtsstreitigkeiten ist Wien.

CON•ECT Eventmanagement GmbH.

1070 Wien, Kaiserstraße 14/2

Tel.: 01-522 36 36, Fax: 01-522 36 36 10, E-Mail: office@conect.at,
UID: ATU 44526401, Firmenbuchnummer: FN 154530a, Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien.

An
CON•ECT Eventmanagement
Kaiserstraße 14/2
1070 Wien

Tel.: +43 / 1 / 522 36 36-37
Fax: +43 / 1 / 522 36 36-10
E-Mail: registration@conect.at
<http://www.conect.at>

Das Arbeitsmarktservice (AMS) der Wiener ArbeiterInnen Förderungsfonds (WAFF) und der Europäische Sozialfonds (ESF) unterstützen Unternehmen und Beschäftigte bei der laufenden Weiterentwicklung Ihres Qualifikationsspektrums. Nähere Informationen im CON•ECT-Office.

Anmeldung

CON•ECT
EVENTMANAGEMENT

Ich melde mich verbindlich zu folgendem Seminar an:

Buchungsnummer:	Titel:	
Veranstaltungsdatum:	Preis (zuzüglich 20 % MwSt):	Anmeldeschluss jeweils 8 Tage vor Veranstaltungsbeginn!
Firma:		
Titel:		Vorname:
Nachname:		
Funktion:		
Straße:		
PLZ:	Ort:	
Telefon:		Fax:
E-Mail:		
Datum:	Unterschrift/Firmenstempel:	
<p>● Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.</p> <p>● Ich bin mit der Zusendung von Veranstaltungsinformationen per E-Mail einverstanden.</p> <p>(Nichtzutreffendes bitte streichen)</p>		