

# 13. IT-Servicemanagement Symposium: IT-Servicemanagement und Business-Servicemanagement

# CONNECT INFORMUNITY

Dienstag, 24. Februar 2009  
9.00–16.00 Uhr

Oesterreichische Kontrollbank  
1010 Wien, Strauchgasse 1–3  
Reitersaal



- Im Spannungsfeld von Kostendruck, Geschäftsrisiko und Serviceportfolio
- Werteorientiertes IT-, Risk- & Compliance-management sowie aktives Kostenmanagement
- ITIL v3 Lifecycle-Management
  - CMDB = CMS (Configuration Management System)
  - Changemanagement & Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
  - IT-Sicherheit & ITSM = IT-Sicherheitsmanagement
- Shared Services
- mit Beiträgen von ASFINAG (KPIs) und KAPSCH (Skillmanagement)

**itSMF**  
IT Service Management Forum  
Austria

Mit begleitendem  
Seminarprogramm!

## Referenten:

**Gerold Bläse** (KARER Consulting)  
**Marcus Duschek** (PIDAS)  
**Andreas Goldnagl** (Kapsch CarrierCom AG)  
**Sabine Gruber** (Cirquent)  
**Peter Lehmann** (FCS Consulting)  
**René List** (ASFINAG MAUTSERVICE GMBH)  
**Wolfgang Milchram** (IBM)  
**Markus Müller** (HP)  
**Reinhard Paul** (PIDAS)  
**Heinz Schwarz** (Compuware Österreich)

**Beschränkte Teilnehmerzahl!**  
**Anmeldung erforderlich!**  
**Bei freiem Eintritt für IT-Anwender**

Mit freundlicher Unterstützung von:

**cirquent** softlab  
group credible consulting

**Compuware**  
connecting the world

**hp**  
invent

**IBM**

**KARER**  
CONSULTING

**PIDAS**  
THE CUSTOMER CARE COMPANY

**solvedirect**  
Connecting Service Partners

**AUSTRIAN  
IT SERVICE  
MANAGEMENT  
NETWORK**

**CCJournal**  
Call Center Customer Care and CRM

Kooperationspartner:

## Agenda:

Preliminary Program – Änderungen vorbehalten!

- 8.30 Registration**
- 9.00 ITIL v3-Lifecycle-Management in Gegenüberstellung zum ISO 20 000-Management-System**  
Peter Lehmann (FCS Consulting)
- 9.30 Realtime-Geschäftsstatus: Management Overview der KPIs durch Integration der Businessprozesse und -systeme**  
René List (ASFINAG MAUT SERVICE GMBH)
- 10.00 Nur die Sicht des End-Users ist der wahre Maßstab für Service Qualität**  
Heinz Schwarz (CompuwareAustria GmbH)
- 10.30 Pause**
- 11.00 IT-Servicemanagement im Spannungsfeld von Kostendruck – Geschäftsrisiko und Serviceportfolio**  
Wolfgang Milchram (IBM)
- 11.30 Realisierung von Business Service Management nach ITILv3 am Beispiel einer neu gegründeten Bank**  
Markus Müller (HP)
- 12.15 Mittagspause**
- 13.30 Man nehme 2 Server, 3 Applikationen und eine Prise Netzwerk ... Ein Kochkurs zur Servicemodellierung**  
Sabine Gruber (Cirquent GmbH)
- 14.00 Weiterer Vortrag angefragt**
- 14.30 Die FIT.4.Improvement-Methode der KARER CONSULTING AG zur Umsetzung einer kontinuierlichen IT-Service-Verbesserung**  
Gerold Bläse (KARER CONSULTING AG)
- 15.00 Differenzierung durch die Fähigkeiten der MitarbeiterInnen – ein positives Beispiel zeigt die Einführung von Skill-Management in der Kapsch Gruppe**  
Andreas Goldnagl (Kapsch CarrierCom AG)
- 15.30 Customer Service Report**  
Marcus Duschek (PIDAS)
- ca. 16.00 Ende der Veranstaltung**

## Warum ITILv3?

### Vorteile des neuen Lifecycle-Ansatzes für IT-Servicemanagement

Mit der neuen Version rücken IT und Business zusammen und zwar gravierend anders als in der Version 2.

Das Framework von ITIL V2 beschreibt 10 Core-Prozesse aus den Büchern Service Support und Service Delivery, Security Management und der Funktion Service Desk. Der Schwerpunkt liegt auf der Darstellung der Prozesse, mit dem Ziel, eine Serviceorientierung in der IT-Organisation zu etablieren.

Völlig anders ist dagegen der neue Life Cycle Ansatz der Version 3. Sie beschreibt die Rolle der IT nicht länger aus der operativen Sicht, sondern beschreibt die IT in der heute zeitgemäßen Rolle als Service-Provider und -Enabler. Im Vordergrund stehen dabei die Lieferung von Services für das Business und das dafür notwendige Servicemanagement.

Zur Umsetzung dieser Ziele muss sich die IT wettbewerbsorientiert verhalten, das bedeutet, die IT muss permanent den Mehrwert Ihrer Dienstleistung nachweisen, muss sich immer wieder den wechselnden Anforderungen des Kunden stellen und darf dabei nicht die innovativen Veränderungen des Marktes ignorieren.

Um auf genau diese Anforderungen reagieren zu können, wurde das ITILv3 Service Lifecycle-Modell entwickelt. Das Modell wird in 5 Büchern beschrieben, welche die bisherigen ITIL V2 Prozessbeschreibungen wieder mit aufnehmen. Damit ist sichergestellt, dass alles bisherige aus der Version 2 weiterhin seine Gültigkeit behält. Jedoch

gibt es eine Fülle von neuen und ergänzenden Best-Practice-Empfehlungen. So stieg die Zahl der Prozesse auf 26. Daneben werden weitere Funktionen und Aufgaben (ergänzend zum Service-Desk) definiert, wie Technical Management, IT-Operations Control, Facilities Management und Application Management. Auch wird eine viel stärkere Gewichtung auf die Faktoren Mensch, Mitarbeitermotivation, Kultur- und Organisationsveränderung gelegt. Themen wie Marktorientierung, Sourcing-Strategie, oder Supplier-Management gehen weit über das hinaus, was in der Version beschreiben wurde.

### Das neue ITIL v3-Ausbildungskonzept

Um die bereits absolvierten V2-Zertifikate beim neuen Qualifizierungsschema zu berücksichtigen, wurde ein System eingeführt, dass pro ITIL-v2/v3-Trainings/Examen Punkte vergibt. Aus jetziger Sicht ist der »ITIL Expert« die höchste Auszeichnung, für die man 22 Punkte zusammengetragen haben muss. Der Titel »ITIL Expert« löst das ITIL-Servicemanager-Zertifikat aus ITILv2 als die höchste zu erreichende Zertifizierung ab. Für die Zukunft ist noch der »ITIL Expert Advanced Level« geplant. Hier sind jedoch noch keine konkreten Ausbildungskonzepte entwickelt.

Die Basis der Ausbildung bildet weiterhin der sogenannte Foundation Level. Voraussetzungen zum Besuch dieses Seminars gibt es keine. Umsteigern von der V2 empfiehlt sich die ITIL v3 Foundation Bridge. Das Foundation Level ist fokussiert auf die Vermittlung des grundlegenden Verständnisses der Schlüsselkonzepte, Terminologien und Prozesse in ITIL v3.

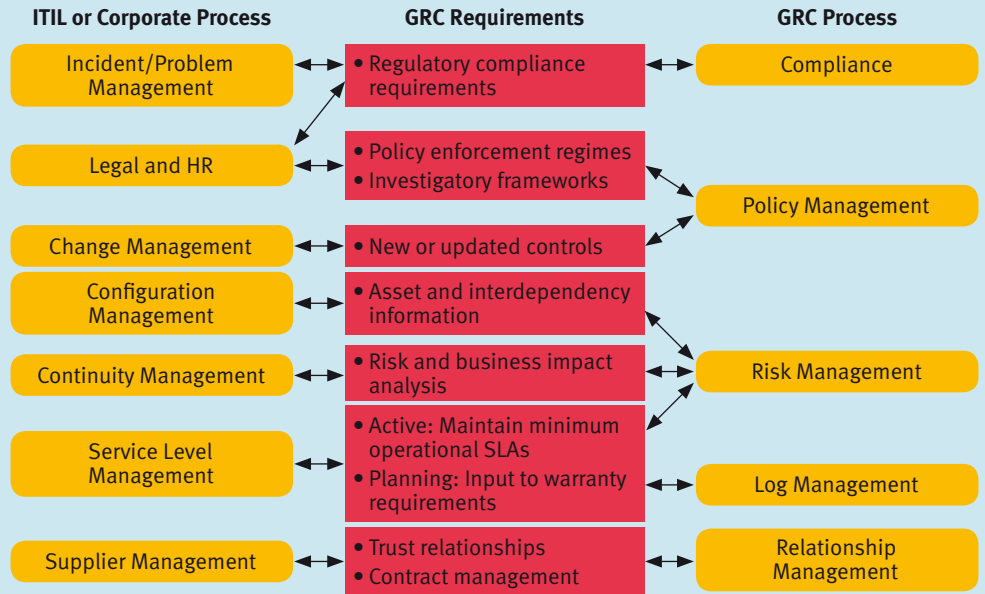
Für Personen, die bereits das V2 Servicemanager-Zertifikat haben, wurde das IT-Servicemanager Bridge Seminar entwickelt. Nach bestandener IT-Servicemanager-Bridge Prüfung erhält der Teilnehmer direkt das ITIL-Expert-Zertifikat. Diese Seminar-kombination wird noch bis 2009 angeboten werden.

Für alle anderen Teilnehmer wird als weiterführende Ausbildung nach der Foundation / Foundation Bridge noch der IT-Servicemanager Version 2

angeboten. Dieser Ausbildungsweg wird allerdings nur mehr 2009 angeboten.

Als neuer Ausbildungsweg nach der Foundation / Foundation Bridge wird seit Herbst 2008 der Intermediate Level angeboten. Dieser besteht aus dem Lifecycle-Stream und dem Capability-Stream. Der Lifecycle-Stream steht für die Perspektive des Lebenszyklus der IT-Services. Beim Capability-Stream sind die einzelnen Prozesse im Vorder-

### GRC Process Interfaces



Key Issue: How will these changes impact GRC strategies?

There are key interdependencies between IT service management and GRC processes.

Quelle: Gartner Group

grund. Beide Stream sind noch in der Entwicklung, eine Freigabe ist für den Herbst 2008 geplant.

Im Lifecycle-Stream wird jeweils eins der fünf OGC Core Books (Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation und Continual Service Improvement) behandelt. Für jedes bestandene Examen aus dem Lifecycle Stream erhält der Kandidat drei Punkte.

Der Capability-Stream bildet den Rahmen für vier Themen Gruppen (Cluster), wie bei der V2 die Practitioner-Ausbildung. Diese Kurse werden die Themen Service Portfolio & Relationship Management, Service Design & Optimisation, Service Monitoring & Control und Service Operation & Support beinhalten. Für jedes bestandene Examen aus dem Capability-Stream erhält der Kandidat vier Punkte.

Für den ITIL-Expert-Status ist zusätzlich zu den Kursen aus dem Lifecycle- und Capability-Stream das Training »Managing through the Lifecycle« notwendig. Bei diesem Training wird der ganzheitliche Ansatz Lifecycle-Modells vermittelt.

### **ITIL v3-Lifecycle-Management in Gegenüberstellung zum ISO 20000-Management-System**

ISO 20000 ist der international anerkannte Qualitätsstandard für IT-Servicemanagement. Die Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Implementierung werden in der Beschreibung der Anforderungen an das Management-System gegeben. Dieses System umfasst mehr als die



**Peter Lehmann**  
(FCS Consulting)

Einführung von Prozessen. Es enthält eine Reihe wichtiger anderer Komponenten und Aufgaben, die gemeinsam notwendig sind. Erst durch das Zusammenspiel aller beteiligter Komponenten wird die Grundlage für eine ganzheitliche Umsetzung der Anforderungen zum IT-Servicemanagement gegeben.

### **Realtime-Geschäftsstatus: Management Overview der KPIs durch Integration der Businessprozesse und -systeme**

- Der Geschäftsprozess
  - im technischen Sinn
  - im betriebswirtschaftlichen Sinn
- Anwendungssysteme und operative Serviceprozesse
- Systemtechnische Implementierung in Solve Direct
- Integration der Prozesse und Systeme



**René List** (ASFINAG  
MAUT SERVICE GMBH)

### **Nur die Sicht des End-Users ist der wahre Maßstab für Service Qualität**

Begriffe wie »End-to-End Management« sind zwar in aller Munde, nach wie vor wird darunter jedoch lediglich die Überwachung von Systemkomponenten verstanden. Das Service selbst, so wie es vom End-Anwender »gefühl« wird, wird dabei häufig völlig außer Acht



**Heinz Schwarz** (CompuwareAustria GmbH)

gelassen. Gerade in Zeiten eines ständig härter werdenden Verdrängungswettbewerbs sind aber hohe Ansprüche an die Service-Qualität fast unabdingbar. Um solche Ansprüche geltend machen zu können, muss Service-Qualität jedoch eine messbare Größe werden.

Der Vortrag zeigt die beiden gängigsten Ansätze zum Thema »End-User-Experience Monitoring« sowie den Stellenwert dieses Themas im Rahmen von IT-Servicemanagement auf.

### **IT-Servicemanagement im Spannungsfeld von Kostendruck – Geschäftsrisiko und Serviceportfolio**

- Kostenreduktion auf Basis von Standardisierung
- Minimierung des Risikos
- Nutzensteigerung auf Basis der strategischen Ausrichtung des IT Businesses
- Erhöhung des Wertbeitrages
- Rahmenbedingung: Das neue Unternehmensrechtsänderungsgesetz

### **Realisierung von Business Service Management nach ITIL v3 am Beispiel einer neu gegründeten Bank**

#### **Lösungsarchitektur & Umsetzungserfahrungen bei der Implementierung aller Prozesse und Phasen die in ITIL v3 beschrieben werden**

Grundlage des Vortrags sind Erfahrungen des Vortragenden als Lösungsarchitekt in einem der weltweit ersten abgeschlossenen Projekte, deren Ziel der Aufbau einer ISO 20000 zertifizierten IT-Or-

ganisation nach ITILv3 war. Die Enterprise-Architektur und Implementierung dieser wurden maßgeblich nach ITILv3 in Verbindung mit weiteren Frameworks wie CobiT 4.1. realisiert. Der Schwerpunkt des Vortrags liegt auf der Präsentation von «lessons learned» in der Prozessmodellierung nach ITILv3.



Markus Müller (HP)

Folgende Leitfragen bestimmen den Inhalt des Vortrags: Wie setzt man ITILv3 Best Practices von der Definition der IT-Strategie bis hin zum täglichen Betrieb sinnvoll ein? Wie implementiert und optimiert man eine IT-Organisation nach ITILv3 – was finde ich dazu in den Büchern und was fehlt weiterhin? Welche Abteilungen sind wie von welchem ITILv3-Prozess betroffen? Gibt es in diesem Zusammenhang eine optimale Aufbauorganisation in der IT? Welcher Prozess treibt wie den Service-Lebenszyklus? Wie schauen die Prozessübergänge im Lebenszyklus eines Services konkret aus? Wie lassen sich Architektur-Standards (z. B. TOGAF), Projektmanagement Standards (PMBOOK, PRINCE2) und ITILv3 in ein einziges Referenzmodell integrieren? Wie sollten optimale Prozessbeschreibungen für ITILv3 gestaltet werden? Welchen Stellenwert hat Business-Servicemanagement in einer nach ITILv3 orientierten Organisation?

## **Man nehme 2 Server, 3 Applikationen und eine Prise Netzwerk ...**

### **Ein Kochkurs zur Servicemodellierung**

IT-Organisationen managen Applikationen, komplexe Netzwerke, virtuelle Systeme etc., wobei die

Service- & Business-Sicht heutzutage den Haupt-Erfolgsfaktor darstellt. Geeignete Management-Systeme mit hochgradiger Automatisierung liefern die technische Grundlage für die Bewältigung dieser Aufgabe. Die IT-Prozesse und Informationsmodelle dieser Lösungen müssen also auf die Business-Services der Kunden Bezug nehmen und entsprechend designed werden. D. h., dass z. B. die Auswirkungen einer Server-Übersiedlung nicht nur auf die darauf laufenden Datenbanken, sondern auch auf die unterstützen Business-Services erkannt werden müssen. Informationen über den Konnex zwischen IT-Infrastruktur und Services der Kunden sind aber oft in unterschiedlichen Systemen in variabler Granularität vorhanden oder hängen vom Fachwissen einiger Spezialisten oder Spezialistinnen ab.

Wie also kann dieses umfangreiche und heterogene Datenmaterial in eine kompakte Darstellung gebracht werden, aus der man klar den Zusammenhang zwischen Infrastrukturkomponenten und Business-Services erkennt? Wie können diese Informationen für die Abbildung in einem ITSM-System aufbereitet und strukturiert werden? Was lässt sich schließlich automatisieren? Wie stellt man sicher, dass man vor lauter Bäumen den Wald nicht übersieht?

Antworten auf diese Fragen, illustriert durch Praxisbeispiele, erhalten Sie in diesem Step-by-Step-»Service-Modellierungs-Kochkurs«.



Sabine Gruber  
(Cirquent GmbH)

## **Die FIT.4.Improvement-Methode der KARER CONSULTING AG zur Umsetzung einer kontinuierlichen IT-Service-Verbesserung**

Unternehmen sind ständig gefordert ihre Prozesse, Abläufe, Leistungen, ... kontinuierlich und damit in regelmäßigen zeitlichen Zyklen zu verbessern und an die sich regelmäßig verändernden Gegebenheiten anzupassen.

Mit dem durch die ITIL-Bewertung eingeleiteten Wandel der IT hin zu einem IT-Service-Dienstleister verbunden ist die Anforderung an die IT-Abteilungen, ihre Services kontinuierlich zu verbessern und an die Bedürfnisse des Business anzupassen, wollen Sie für das Business in hohem Maße attraktiv bleiben.

Die ITIL-Version 3 setzt in Bezug auf die Anforderung an eine kontinuierliche Serviceverbesserung erstmals ganz neue Maßstäbe indem sie – völlig zurecht – den so wichtigen und zentralen Prozess des »Continual Service Improvement (CSI)« als umfassende Spange um die Phasen Service-Strategy, Service-Design, Service-Transition und Service-Operation im Service-Lebenszyklusmodell etabliert.

Die Einführung eines kontinuierlichen Service-Verbesserungs-Prozesses soll dabei sicherstellen, dass die IT-Service dem Business kontinuierlich effektiver, effizienter, schneller, flexibler, kundenfreundlicher, kostengünstiger und in einer höheren Qualität zur Verfügung gestellt werden können. Ansprüche, die in der praktische Umsetzung hoch und nur mit dem entsprechenden methodischen Rüstzeug erfüllbar sind.



Gerold Bläse (KARER  
CONSULTING AG)

Mit der ›FIT.4.Improvement-Methode‹ verfügt die KÄRER CONSULTING AG über etablierte methodische Vorgehensweisen und vielfältige praxiserprobte Arbeitsmittel für die kontinuierliche und systematische Verbesserung der vorhandenen Service, indem einerseits Probleme/Hindernisse (Reibungsverluste) innerhalb der bestehenden Service eliminiert und indem andererseits vorhandene Potenziale/Ideen in neue innovative Service überführt werden.

Der Vortrag skizziert die Struktur und den Ablauf der ›FIT.4.Improvement-Methode‹ und zeigt – ganz konkret und für den Praktiker – einzelne methodische Schritte und Vorgehensweisen zur Generierung von kontinuierlichen Verbesserung bei einzelnen IT-Services.

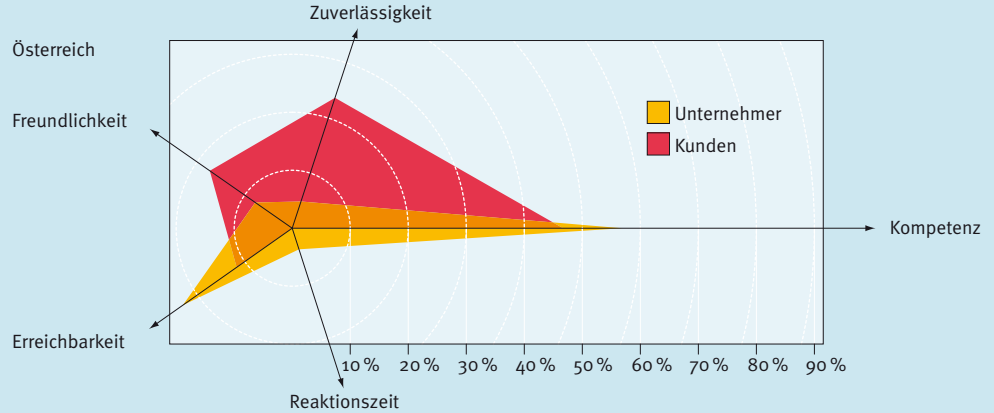
## Differenzierung durch die Fähigkeiten der MitarbeiterInnen – ein positives Beispiel zeigt die Einführung von Skill-Management in der Kapsch Gruppe

- In Zeiten, wo sich Produkte der Hersteller kaum mehr unterscheiden, wird die Dienstleistung ein entscheidender Faktor.
- Die Qualität der Dienstleistung wird durch die Fähigkeiten der Mitarbeiter bestimmt.
- Ein Management dieser Fähigkeiten und Erfahrungen führt zu hoher Kundenzufriedenheit und
- ist damit ein wesentlicher Wettbewerbsvorteil in der Wirtschaft.



Reinhard Paul (PIDAS)

## Wichtigste Servicetugenden aus Sicht der Kunden und Unternehmen



Während sich alle über die zentrale Bedeutung der Kompetenz einig sind, weichen die Ansichten über Zuverlässigkeit und Freundlichkeit stark voneinander ab. Dem Kunden ist das »Wie« wichtiger, als die Unternehmen glauben.

Quelle: PIDAS Customer Service Report 2008

## Customer Service Report

Die aktuelle PIDAS-Studie 2008 unter Endverbrauchern und Unternehmen in Österreich und der Schweiz bringt folgende Befunde:

Die primären Anliegen der Kunden liegen nicht in Beschwerden, sondern in der Nachfrage nach Informationen rund um Produkte und Dienstleistungen.



Andreas Goldnagl  
(Kapsch CarrierCom AG)

Unternehmen nutzen die Cross-Selling-Potenziale der wachsenden Kundenkontakte nur in Ansätzen. Der betriebswirtschaftliche Mehrwert von Customer Service kann damit nicht lukriert werden.

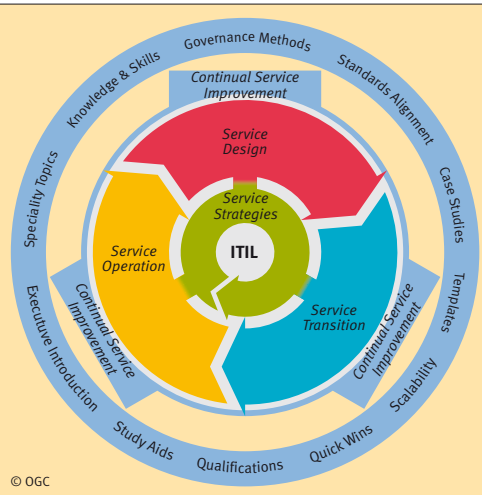
Die Unternehmen sind für Customer Service als Wettbewerbs- und Produktivitätsfaktor sensibilisiert: In den befragten Unternehmen wird eine Wertschöpfungspotenzial von durchschnittlich 15,3 % in Österreich und 9,5 % in der Schweiz gesehen, das durch besseren Customer Care realisiert werden könnte.

# Seminar mit Zertifikat

## ITIL v3 Foundation mit Zertifizierungsprüfung

### Motivation zum Thema

Die bisherige Struktur der Prozess-Zuordnung aus ITIL 2.0 wurde grundlegend geändert. Von einer reinen Ebenen-Zuordnung (Service-Support = operationale Ebene [Betrieb]; Service Delivery = taktische Ebene [Planung]) ist man zu einem Lebenszyklus-Modell gegangen. Der Lebenszyklus von Aufbau und Betrieb einer Service-Orientierung und der dazugehörigen Services als IT-Dienstleister mit allen Abhängigkeiten wurde zugrunde gelegt und vereinfacht den Unternehmen daher



© OGC

diese Ausrichtung als Service-Geber signifikant.

IT Infrastructure Library (ITIL) bleibt daher weiterhin die einzige umfassend dokumentierte Methode zur Planung, Umsetzung und Optimierung von Service-Orientierung in der IT und bestätigt mit der neuen Version die Berechtigung, sich als »Best Practice« zu bezeichnen.

### Der Nutzen

Die Library besteht aus drei Publikationsbereichen, die ergänzend sehr gut als Leitfaden bei der Optimierung im eigenen IT-Umfeld eingesetzt werden können. Dabei ist zu berücksichtigen, dass es sich tatsächlich um einen »Leitfaden«, also einen unterstützenden Ratgeber auf dem eigenen Weg zur Service-Orientierung handelt.

### Inhalt des Seminars

Das Seminar gibt einen Überblick über den aufgebauten Lebenszyklus und erläutert die zu jeder Phase zugeordneten Prozesse. Dazu gehören:

- **Service-Strategie** – Service Strategy, Service Economics, Financial Management
- **Service Design** – Service Catalogue, Capacity Management, Availability Management, Service Continuity Management, Information Security Management, Supplier Management
- **Service Transition** – Transition Planning & Support, Change Management, Service Asset

### Referent:

Peter Lehmann (FCS Consulting)

& Configuration Management, Release & Deploy, Service Validation & Test, Evaluation, Knowledge Management

- **Service Operations** – Event Management, Incident Management, Request Management, Problem Management, Access Management
- **Continual Service Improvement** – The 7 Step Improvement Process, Service Reporting, Service Measures, ROI for CSI, Service Level Management

### Zielgruppe

IT-Bereichsleiter, -Abteilungsleiter und -Gruppenleiter, Mitarbeiter aus der IT-Organisation oder -Planung, Kundenbetreuer, CRM-Verantwortliche, Mitarbeiter aus dem IT-Einkauf und dem IT-Finanzbereich (Controlling)

- Termine:** CB080921 **11.–13. Februar 2009**  
CB080922 **11.–13. März 2009**  
CB080923 **6.–8. Mai 2009**  
CB080924 **15.–17. Juli 2009**  
CB080925 **7.–9. Oktober 2009**  
CB080926 **2.–4. Dezember 2009**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 1.150,-; Prüfungsgebühr: € 200,-

Alle Preise zuzüglich 20 % MwSt.

# Seminar mit Zertifikat ITIL v3 Foundation Bridge Kurs mit Zertifizierungsprüfung

**Referent:**  
**Peter Lehmann** (FCS Consulting)

## Motivation zum Thema

Mit der Einführung der neuen ITIL-Version 3 hat sich auch die ITIL-Ausbildung verändert. ITILv2-Zertifikate behalten zwar nach wie vor ihre Gültigkeit, doch wer up-to-date bleiben will, wird die Gelegenheit nutzen und sein Zertifikat auf den aktuellen ITILv3-Stand bringen wollen. Immerhin ist dies mit einer erheblichen Aufwertung am Arbeitsmarkt verbunden.

Mit dem 1-tägigen Seminar ITIL v3 Foundation Bridge wird für eine begrenzte Zeit die Möglichkeit eines Upgrades nach ITIL v3 angeboten.

## Ziel des Seminars

Sie erlernen die Terminologie der ITIL-Version 3 und erhalten einen Überblick über die wichtigsten Änderungen gegenüber der Version 2. Sie lernen die Bedeutung des IT-Service-Lifecycles für Ihre Prozessorganisation kennen und verstehen die Zusammenhänge der einzelnen Lebenszyklusphasen. Neben den Inhalten der 5 neuen ITIL-Bücher lernen Sie außerdem die veränderten Schnittstellen, Verantwortlichkeiten, Prozesse und Funktionen sowie ihre Auswirkung auf die ITIL-Organisation kennen.

## Inhalt des Seminars

- IT-Servicemanagement in der Praxis
- Bedeutung und Struktur des Service-Lifecycles
- Prozesse, Rollen und Funktionen in ITILv3 der Bücher:
  - Service Strategy
  - Service Design
  - Service Transition
  - Service Operation
  - Continual Service Improvement
- Implementierungsrichtlinien
- Technologie und Architektur

## Prüfung

Die Zertifizierungsprüfung findet im Anschluss an das Seminar statt. Nach Auskunft der Zertifizierungsinstanzen aus einer Multiple-Choice-Prüfung mit 20 Fragen. Zum Bestehen der Prüfung müssen in 30 Minuten mindestens 13 der 20 Fragen (65%) richtig beantwortet werden.

## Für wen ist dieses Seminar wichtig?

Für alle Besitzer eines ITIL-Foundation-Zertifikats der ITIL-Version 2.

**Termine:** CBo80977 **10. Februar 2009**  
CBo80978 **10. März 2009**  
CBo80979 **14. Juli 2009**  
CBo80980 **6. Oktober 2009**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** Teilnahmegebühr: € 390,-  
Prüfungsgebühr: € 100,-

Alle Preise zuzüglich 20% MwSt.

# Seminar

## Service Level Agreements & Service Level Management nach ITIL v3

Das Seminar ist aufgeteilt in einen Theorieteil am Vormittag und Gruppenarbeit nachmittags.

Qualität und Quantität von Dienstleistungen

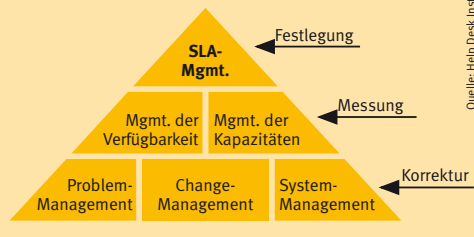
- Der Prozess: Service Level Management
- Die Produkte: Service Level Agreements (SLA), Operational Level Agreements (OLA), Underpinning Contracts (UC)
- Die Voraussetzung: Ein Dienstleistungskatalog
- Einführung von Service Level Management
- Die Umsetzung am praktischen Beispiel (Gruppenarbeit)
- Störungen des Prozesses Service Level Management

Die Zusammenarbeit zwischen IT-Organisation (intern oder extern) und Kunden muss reibungslos funktionieren um eine optimale IT-Unterstützung der Unternehmensprozesse zu gewährleisten. ITIL (Information Technology Infrastructure Library) geht hier von einer partnerschaftlichen Beziehung mit für alle Seiten transparenten Vereinbarungen aus. Der zentrale Prozess zur Erstellung, Pflege und Überwachung dieser Vereinbarungen ist das Service Level Management. Hierbei handelt es sich um einen kontinuierlichen Prozess zur Pflege der Kundenbeziehung. Auf Basis der »best practices« aus ITIL kann dieser Prozess für alle Betroffenen wirkungsvoll und effizient gestaltet und

umgesetzt werden, ohne in bereits bekannte Probleme zu laufen.

Auch innerhalb der IT-Organisation sind gemeinsam getroffene Vereinbarungen notwendig um eine optimale Zusammenarbeit in der Erbringung der notwendigen Dienstleistungen zu gewährleisten.

### Service Level Management als Teil des IT-Management und als Methode



Ergebnisse aus diesem Prozess sind die verschiedenen Vertragsformen:

- SLA – Service Level Agreements (Kunde ↔ IT-Dienstleister),
  - OLA – Operational Level Agreements (IT ↔ intern),
  - UC – Underpinning Contracts (IT-Dienstleister ↔ externer Lieferant),
- die zur Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Partnern abgeschlossen werden.

Referent:

Peter Lehmann (FCS Consulting)

### Der Referent



Peter Lehmann ist freiberuflicher Berater und Trainer für IT-Service-Management. Als erfahrener Praktiker sind seine Vorträge und Seminare gekennzeichnet durch seine hohe fachliche Kompetenz, die durch zahlreiche praktische Erfahrungsberichte ergänzt und untermauert werden. In seinem ganzheitlichen Ansatz ergänzt er die IT-Service-Management-Methoden um die Vorgehensweisen zum Change Management und zur Organisationsentwicklung.

**Termine:** CB080927 **5. Mai 2009**  
CB080928 **1. Dezember 2009**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** € 750,-

Alle Preise zuzüglich 20 % MwSt.

# Seminar mit Zertifikat Manager's Certificate in IT Service Management

Nur mehr kurze Zeit buchbar!

**Referenten:**

**Markus Lindinger** (MASTERS Consulting),  
**Peter Lehmann** (FCS Consulting)

**Ihr Nutzen:** Zur sinnvollen Unterstützung der Geschäftsprozesse im Unternehmen ist es wichtig, das gesamte Potenzial der IT-Infrastruktur unterstützend einzusetzen. Die Dienstleistungen der IT müssen optimal auf die Geschäftsprozesse abgestimmt sein und zuverlässig funktionieren. Durch die Optimierung der Serviceprozesse können Sie zielorientierte Dienstleistungen zu reduzierten Kosten anbieten. Nutzen Sie dafür die Best Practices von ITIL, um aus den Erfahrungen anderer zu profitieren und diese Best Practices vorteilhaft in Ihr Unternehmen zu integrieren.

## **Optimale Supportprozesse nach ITIL – ITSM1** **Dieses Seminar vermittelt Wege zur:**

- Analyse und Beurteilung der bestehenden IT-Organisation
- Umsetzung von Best Practices für die Gestaltung der ITIL-Kernprozesse
- Umsetzung von Marketing-Strategien und Quick Wins zur Motivation und Integration der Beteiligten und Betroffenen
- Definition von Kommunikationsschnittstellen zwischen den verschiedenen Ebenen des Kunden und dem IT-Dienstleister
- Bewertung des Nutzen durch das reibungslose Zusammenspiel der Prozesse
- Einführung der Prozesse
- Definition des Berichtswesens

## **Optimale Prozesse des Service Delivery nach ITIL – ITSM2**

### **Dieses Seminar vermittelt Wege zur:**

- Umsetzung der Best Practices der zu liefernden ITIL-Prozesse (Service Delivery)
- Gestaltung der IT-Services (Security-Aspekt)
- kunden-/serviceorientierten Festlegung und Überwachung von Vereinbarungen
- Definition und Umsetzung von Methoden zur Absicherung der Serviceauslieferung
- Konzeptionierung und Einführung von Katastrophenschutzplänen
- Erarbeitung und Umsetzung einer dienstleistungsorientierten IT-Kostenrechnung, Leistungsverrechnung und Budgetverwaltung

**Inhalte der Prüfungsvorbereitung:** Es wird eine Fallstudie bearbeitet als Vorbereitung auf die Zertifizierungsprüfung. Anhand der Fallstudie werden alle elf ITIL-Prozesse noch einmal wiederholt.

**Zertifizierungsprüfung:** Der Kursteilnehmer bearbeitet in jeweils drei Stunden zwei Prüfungskomplexe zu den Prozessen des Service Delivery und Service Support und eine Fallstudie.

**Randbedingungen:** Der Teilnehmer erhält bei Anmeldung zum Seminar eine Fallstudie, die er vorab durcharbeiten soll.

**Voraussetzung:** ITIL-Foundation-Zertifikat und Praxisnachweis

## **Termine: Intensivkurse ITSM1 + ITSM2:**

CB080984 **2.–7. März 2009**  
*Weitere Termine auf Anfrage*

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr: Paketpreis:** € 4.390,- (ITSM1, ITSM2 und Prüfungsvorbereitung)

**Frühbucher:** € 4.190,- (bis 4 Wochen vor Termin):

**Prüfungsgebühr:** € 300,- / Prüfung

Alle Preise zuzüglich 20 % MwSt.

## ITIL v3 Service Manager Bridge

Referent:

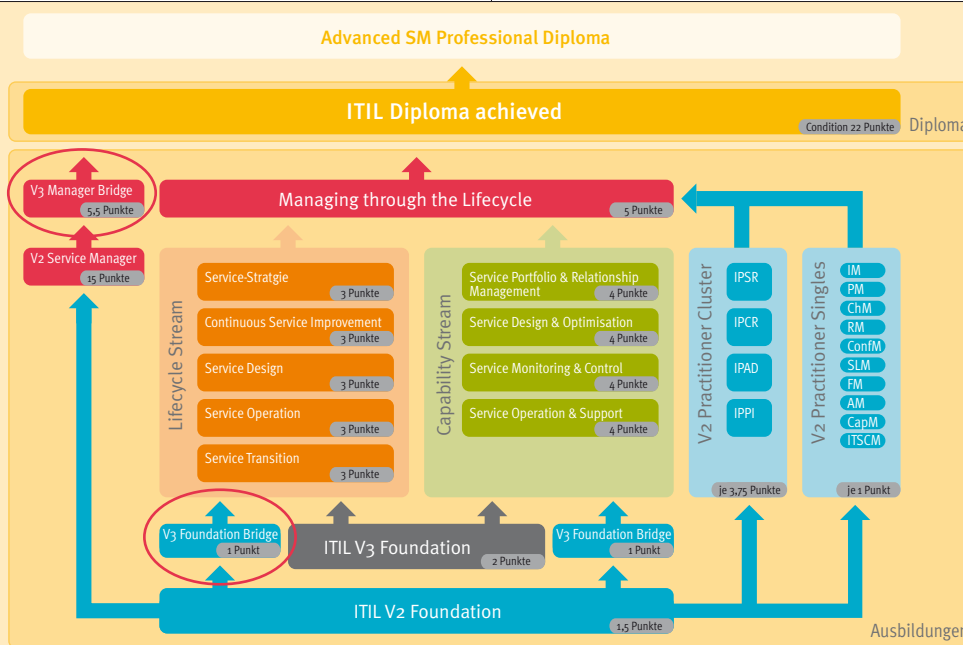
Markus Lindinger (MASTERS Consulting)

### Motivation

Mit der Veröffentlichung der neuen ITIL-Bücher der Version 3 werden auch die offiziellen ITIL-Schulungen und -Zertifizierungen von Grund auf

überarbeitet. So sind nun nicht mehr EXIN und ISEB Träger des ITIL-Prüfungswesens sondern die APM Group. Diese hat ein Schema für die Zertifizierungen zu ITILv3 vorgestellt, das auch einen Übergang für Besitzer von Zertifikaten der Ver-

sion 2 vorsieht. Mit dem neuen Qualifizierungsschema wird im Allgemeinen ein neues System eingeführt, das es den Teilnehmern ermöglicht, für ITIL (v2 oder v3) Trainingspunkte zu sammeln. Mit 22 erworbenen Punkten wird ein Kandidat mit dem ITIL Diploma ausgezeichnet, das vorläufig die höchste Ausbildungsstufe darstellt und somit das ITIL-Service-Manager-Zertifikat als höchste zu erreichende Zertifizierung ersetzt. Die bereits erlangten ITILv2-Qualifizierungen haben – wie schon angesprochen – auch in der neuen Version eine hohe Wertigkeit. Somit kann jeder ITIL v2-Service-Manager das ITILv3-Diploma einfach durch den Besuch eines ITILv3-Bridging-Course (4-tägig) und das Bestehen der dazugehörigen Prüfung erlangen.



### Inhalte des Seminars

Folgende Inhalte des ITIL v3 werden beim Service Manager Bridging Course vermittelt:

- Service Management als ein praktischer Service-Lebenszyklus
- Schlüsselprinzipien und Modelle
- Allgemeine Konzepte, Prozesse, Rollen, Funktionen, Technologien und Architekturen
- ITIL Qualifizierungsschema

## ITIL v3-Veröffentlichungen

Der gesamte Inhalt des Seminars stützt sich auf die sechs neuen ITIL-Bücher. Das Lesen der ca. 1000 Seiten ist allerdings – schon wegen der schieren Masse – aufwändig. Es macht aber auch Spaß, denn es ist den Autoren gelungen, exzellente Konzepte in einer sehr praktikablen Struktur zu Papier zu bringen. Die inhaltliche Struktur aller Bücher ist:

- Einführung
- Service Management as a Practice (Grundlagen des jeweiligen Themas)
- Prinzipien (Ziele, Leitlinien, Kommunikation, Empfehlungen)
- Prozesse (Ziele, Aufgaben, Scope, Geschäftliche Mehrwerte, Leitlinien, Prinzipien, grundlegende Konzepte, Prozessaktivitäten, Methoden und Techniken, Treiber, Inputs, Outputs, Schnittstellen, Informationsmanagement, Metriken, Herausforderungen, Kritische Erfolgsfaktoren, Risiken)
- Aktivitäten
- Organisation (Funktionen, Rollen, Schnittstellen, Aufbauorganisation)
- Technologische Aspekte (Toolunterstützung)
- Prozess-Implementierung
- Herausforderungen, Risiken
- Abschluss
- Complementary Guidance
- Anhänge

## Gründe des Paradigmenwechsels

Die Gründe der Einführung einer neuen Version waren vielfältig. ITIL v2 ist seit 2000/2001 mit den Büchern »Service Support« und »Service Delivery« auf dem Markt. Seither hat sich der IT-Markt allerdings stark verändert, was zu neuen Herausforderungen führte:

- Die IT wird zunehmend zum kritischen Erfolgsfaktor in der Wertschöpfungskette der Unternehmen
- Konsolidierung heterogener und dezentralisierter IT-Organisationen
- Effiziente Steuerung externer (Outsourcing-) Partner
- Zunehmende Konkurrenzsituation durch externe Service Provider
- Zunehmende strategische Veränderungen verlangen reibungslose Anpassungen in der IT

## Voraussetzungen

für den Service Manager Bridge Course  
Zertifizierter ITIL Service Manager v1 oder v2.

## Zertifizierungsprüfung

Die Prüfung ist eine Multiple-Choice-, Closed-Book-Prüfung mit 40 Fragen. Die Dauer beträgt eine Stunde. Als erfolgreich bestanden gilt die Prüfung mit 65 % oder mehr richtig beantworteten Fragen, dies sind also mindestens 26 richtige Antworten.

Die Prüfung findet jeweils am letzten Schultag statt.

## Der Referent

**Markus Lindinger** wechselte nach seinem Studium der Holzwirtschaft im Jahre 1990 in die IT, wo er im Bereich der strategischen Planung und seit 1998 als Unternehmensberater tätig ist. Seit 2003 ist er geschäftsführender Gesellschafter in der Unternehmensberatung MASTERS Consulting GmbH.

Schwerpunkt seiner Beratungstätigkeit ist die Planung und Einführung von IT-Prozessen nach ITIL®.



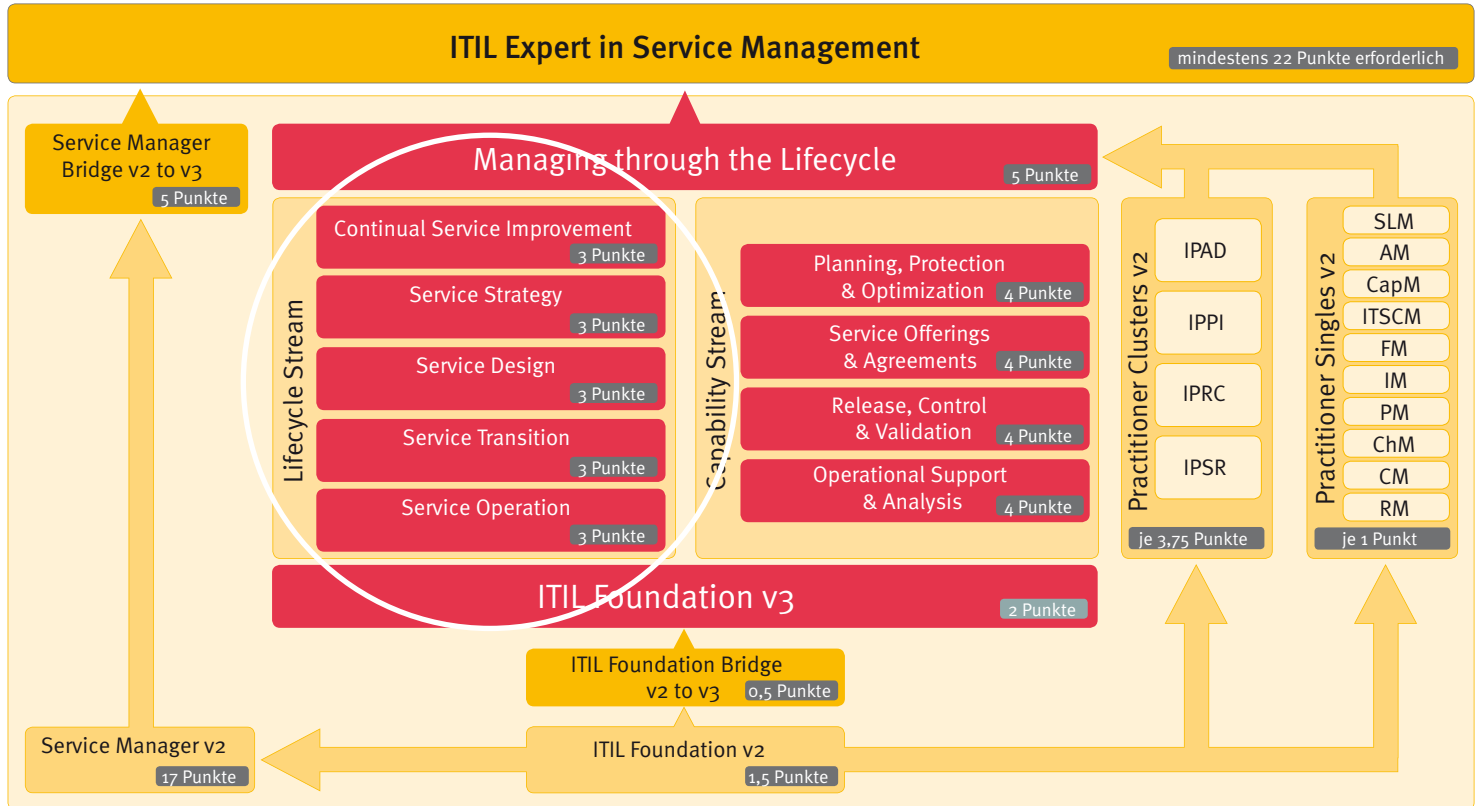
**Termine:** CBo80966 **17.–20. März 2009**  
CBo80967 **21.–24. Juli 2009**  
CBo80968 **17.–20. November 2009**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** Frühbucher: € 2.190,-  
(bis 3 Wochen vor Termin)  
Standardpreis: € 2.290,-  
inkl. Seminarunterlagen, exkl. Bücher  
Prüfungsgebühr: € 240,-

Alle Preise zuzüglich 20 % MwSt.

## Advanced Service Management Professional Diploma



# 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.

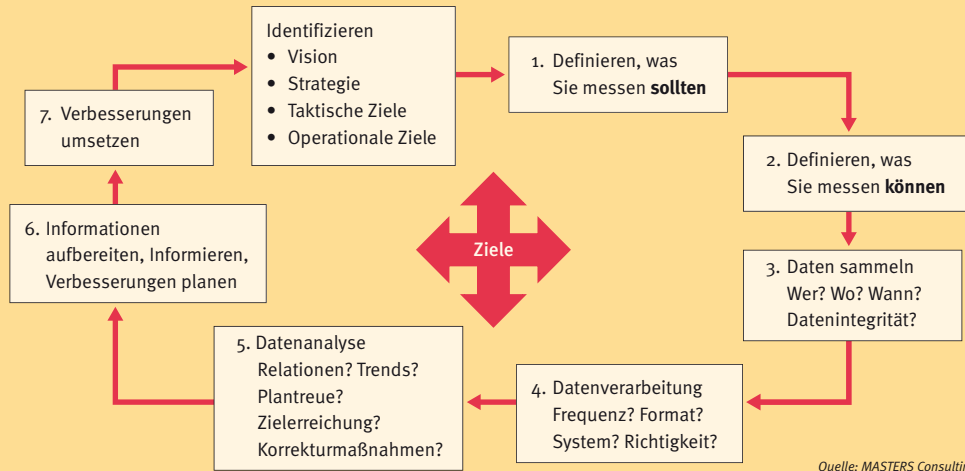
### Vorkenntnisse

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:** CBo81000 **27.–29. April 2009**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** Standardpreis: € 1.900,–  
Frühbucher: € 1.800,– (bis 4 Wochen vor Termin)  
Prüfungsgebühr: € 235,–  
10 % Ermäßigung bei Buchung aller Lifecycle Streams

Alle Preise zuzüglich 20 % MwSt.

# IT-Service Management Lifecycle Stream nach ITIL v3

## Service Operation

**Referent:**

**Markus Lindinger** (MASTERS Consulting)

### Motivation zum Thema

In diesem dreitägigen Seminar werden die Prozesse und Funktionen des täglichen operationalen IT-Betriebs behandelt. Die Teilnehmer lernen die Methoden und Techniken zur Gestaltung einer professionellen Anwenderunterstützung sowie weitere Prinzipien zur Organisation von Rechenzentren kennen.

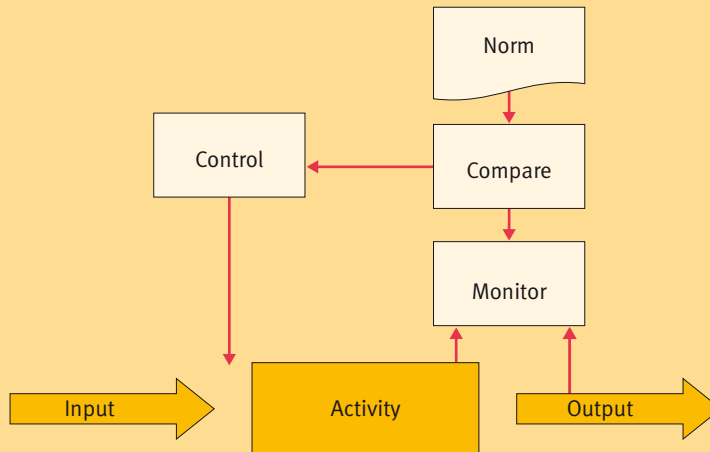
### Vorkenntnisse

Voraussetzung für dieses Seminar ist das Zertifikat »ITIL® v3 Foundation in IT Service Management«. Kenntnisse aus anderen Seminaren des Lifecycle Streams sind nicht erforderlich.

### Zielgruppe

Dieses Seminar wendet sich an IT-Leiter, RZ-Leiter, Manager, Prozessverantwortliche und Spezialisten aus IT-Organisationen, die mit betrieblichen Aufgaben befasst sind.

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



Quelle: MASTERS Consulting

**Termin:** CBo81001 **11.–13. Mai 2009**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** Standardpreis: € 1.900,-  
Frühbucher: € 1.800,- (bis 4 Wochen vor Termin)  
Prüfungsgebühr: € 235,-  
10 % Ermäßigung bei Buchung aller Lifecycle Streams

Alle Preise zuzüglich 20 % MwSt.

# IT-Service Management Lifecycle Stream nach ITIL v3

## Service Transition

**Referent:**  
**Markus Lindinger** (MASTERS Consulting)

### Motivation zum Thema

In diesem dreitägigen Seminar lernen Sie die Methoden und Techniken zur Realisierung kundengerechter IT-Service kennen. Neben den Prozessen zur risikominimierten Veränderung und Dokumentation des Produktivumfelds sind auch der Prozess Testmanagement und die Gestaltung eines durchgängigen Wissensmanagements Thema dieses Ausbildungsmoduls.

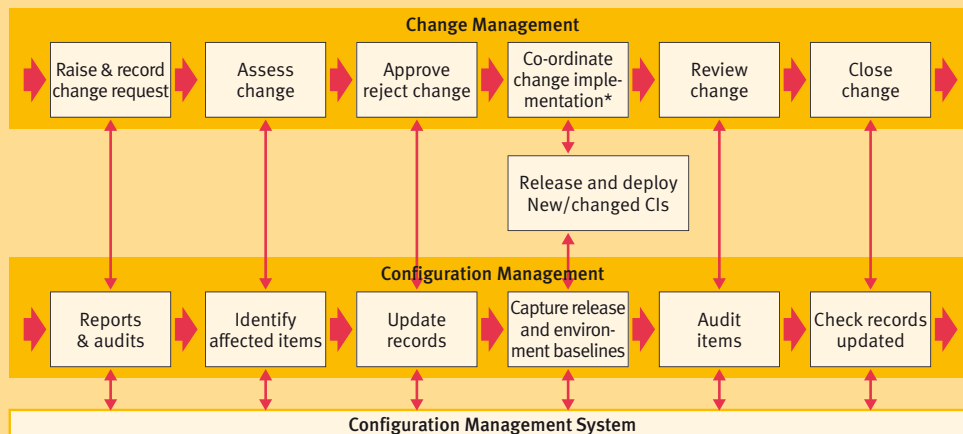
### Vorkenntnisse

Voraussetzung für dieses Seminar ist das Zertifikat »ITIL® v3 Foundation in IT Service Management«. Andere Seminare aus dem Lifecycle Stream sind für den Besuch dieser Veranstaltung nicht erforderlich.

### Zielgruppe

Dieses Seminar ist für IT-Verantwortliche, RZ-Leiter, Manager, Prozessverantwortliche und IT-Experten aus den unterschiedlichen Funktionsbereichen wichtig, die mit dem Betrieb und dem Veränderungsmanagement in der IT befasst sind.

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



Quelle: MASTERS Consulting

\* Includes build and test where applicable

**Termin:** CBo81002 **25.–27. Mai 2009**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** Standardpreis: € 1.900,–  
 Frühbucher: € 1.800,– (bis 4 Wochen vor Termin)  
 Prüfungsgebühr: € 235,–  
 10 % Ermäßigung bei Buchung aller Lifecycle Streams

Alle Preise zuzüglich 20 % MwSt.

# IT-Service Management Lifecycle Stream nach ITILv3

## Service Strategy

**Referent:**  
**Markus Lindinger** (MASTERS Consulting)

### Motivation zum Thema

Der Geschäftserfolg eines Unternehmens wird in zunehmendem Maße von den Leistungsprofilen der IT-Services bestimmt. Zugleich befindet sich jeder IT-Dienstleister in immer stärkerem Maße in Konkurrenz mit anderen Anbietern. Ein marktgerechtes Angebot mit scharf umrissenen Alleinstellungsmerkmalen sind das Gebot der Stunde.

In diesem dreitägigen Seminar lernen Sie die

Methoden und Techniken kennen, um einen IT-Service so zu gestalten, dass er zu einer größtmöglichen Wertschöpfung für Ihre Kunden führt und Ihrer IT-Organisation zu Wettbewerbsvorteilen verhilft.

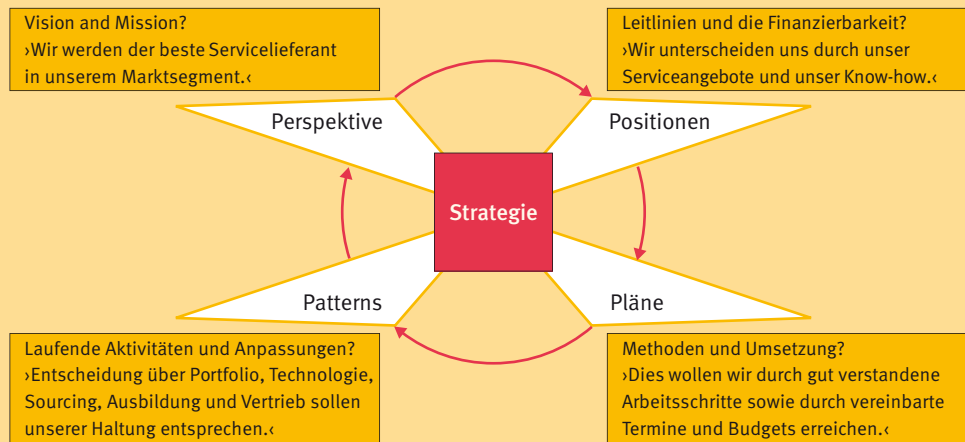
### Vorkenntnisse

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

### Zielgruppe

Dieses Seminar ist für CIOs, IT-Manager und Prozessverantwortliche aus unternehmensinternen IT-Organisation oder am freien Markt agierende IT-Dienstleister gedacht, die in ihrer IT-Organisation IT-Governance-Prinzipien etablieren wollen.

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



Quelle: MASTERS Consulting

**Termin:** CBo81003 **22.–24. Juni 2009**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** Standardpreis: € 1.900,-  
Frühbucher: € 1.800,- (bis 4 Wochen vor Termin)  
Prüfungsgebühr: € 235,-  
10 % Ermäßigung bei Buchung aller Lifecycle Streams

Alle Preise zuzüglich 20 % MwSt.

# IT-Service Management Lifecycle Stream nach ITIL v3

## Service Design

### Referent:

Markus Lindinger (MASTERS Consulting)

### Motivation zum Thema

In diesem dreitägigen Seminar lernen Sie die Methoden und Techniken zum Entwurf kundengerechter IT-Services kennen. Desweiteren lernen Sie die Prozesse zur Etablierung der Kundenkommunikation und der IT-internen Planungsprozesse zur Gestaltung der Verfügbarkeits-, Kapazitäts-, Kontinuitäts- und Sicherheitsprofile kennen.

In dem Seminar wird gezeigt, wie auf Grund-

lage der strategischen Ausrichtung die IT-Services entsprechend der geschäftlichen Anforderungen entworfen und für und die Umsetzung vorbereitet werden können.

### Vorkenntnisse

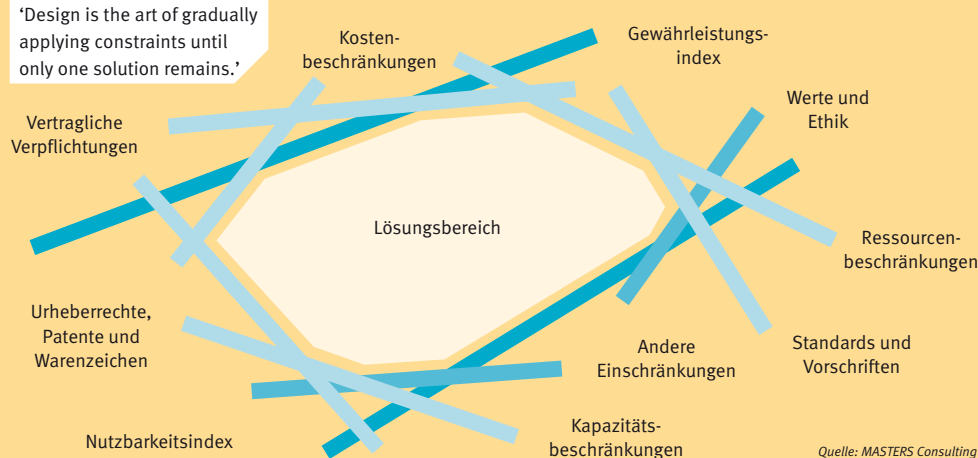
Voraussetzung für dieses Seminar ist das Zertifikat »ITIL® v3 Foundation in IT Service Management«. Die Teilnahme an dem Seminar »Service

Strategy« vor Besuch dieses Seminars ist nicht erforderlich.

### Zielgruppe

Dieses Seminar wendet sich an IT-Manager, IT-Designer und IT-Planer sowie an Projekt- und Prozessverantwortliche im ITIL-Umfeld.

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



**Termin:** CBO81004 **6.–8. Juli 2009**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** Standardpreis: € 1.900,-  
Frühbucher: € 1.800,- (bis 4 Wochen vor Termin)  
Prüfungsgebühr: € 235,-  
10% Ermäßigung bei Buchung aller Lifecycle Streams

Alle Preise zuzüglich 20% MwSt.

# IT-Service-Management Lifecycle Stream nach ITIL v3

## Managing Across the Lifecycle

**Referent:**

**Markus Lindinger** (MASTERS Consulting)

### Motivation zum Thema

Dieses Seminar liefert die Grundlagen zur Einrichtung eines übergeordneten Managementsystems für alle ITIL-Prozesse. Das Seminar umfasst Strategien zur Planung, Einführung und Weiterentwicklung des IT-Service-Managements. Dies beinhaltet Methoden zum Risikomanagement, zum Umgang mit strategischen Änderungen und zur Integration geschäftlicher und legislativer Anforderungen im Sinne der IT Governance.

### Vorkenntnisse

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

### Zielgruppe

Dieses Seminar richtet sich an CIOs, Process Owner, Process Manager und andere IT-Manager, die mit der übergeordneten Steuerung und Gestaltung der IT-Organisation befasst sind.

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

**Termin:** CBo81005 **24.–28. August 2009**

**Ort:** CON•ECT Eventcenter, 1070 Wien

**Gebühr:** Standardpreis: € 3.900,-  
Frühbucher: € 3.800,- (bis 4 Wochen vor Termin)  
Prüfungsgebühr: € 235,-  
10 % Ermäßigung bei Buchung aller Lifecycle Streams

Alle Preise zuzüglich 20 % MwSt.

An  
CON•ECT Eventmanagement  
Kaiserstraße 14/2  
1070 Wien

Tel.: +43 / 1 / 522 36 36-36  
Fax: +43 / 1 / 522 36 36-10  
E-Mail: [registration@conect.at](mailto:registration@conect.at)  
<http://www.conect.at>

#### Bitte reservieren Sie sich auch folgende Termine:

- 26. 3. 2009 **Infrastrukturmanagement, Virtualisierung & Green IT, Managed Services**
- 17. 6. 2009 **Service Level Management & Service Level Monitoring – Symposium**
- 18. 6. 2009 **Compliance & Riskmanagement**
- 24. 9. 2009 **IT-Servicemanagement Herbstsymposium**

#### Zielgruppe:

**Geschäftsleitung, Unternehmensorganisation, Controlling, IT-Manager, Helpdesk-Manager, Callcenter-Manager, Consultants, SLA-Projektleiter, B2B-Verantwortliche**

**ANMELDUNG:** Nach Erhalt Ihrer Anmeldungen senden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung. Diese Anmeldebestätigung ist für eine Teilnahme am Event erforderlich.

**STORNIERUNG:** Sollten Sie sich für die Veranstaltung anmelden und nicht teilnehmen können, bitten wir um schriftliche Stornierung bis 2 Werktage vor Veranstaltungsbeginn. Danach bzw. bei Nichterscheinen stellen wir eine Be-

arbeitsgebühr in Höhe von € 50,- in Rechnung. Selbstverständlich ist die Nennung eines Ersatzteilnehmers möglich.

**ADRESSÄNDERUNGEN:** Wenn Sie das Unternehmen wechseln oder wenn wir Personen anschreiben, die nicht mehr in Ihrem Unternehmen tätig sind, teilen Sie uns diese Änderungen bitte mit. Nur so können wir Sie gezielt über unser Veranstaltungsprogramm informieren.

## Anmeldung

**CON•ECT**  
EVENTMANAGEMENT

- Ich melde mich zum 13. IT-Servicemanagement Symposium am 24. Februar 2009 an:
  - Als IT-Anwender aus Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung kostenfrei
  - Als IT-Anbieter/-Berater zu € 390,- (zuzügl. 20% MwSt.)
- Ich möchte in Zukunft weitere Veranstaltungsprogramme per E-Mail oder Post übermittelt bekommen.

Firma:

Titel:

Vorname:

Nachname:

Funktion:

Straße:

PLZ:

Ort:

Telefon:

Fax:

E-Mail:

Datum:

Unterschrift/Firmenstempel:

Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.

Ich bin mit der Zusendung von Veranstaltungsinformationen per E-Mail einverstanden.

(Nichtzutreffendes bitte streichen)