

# IT-Servicemanagement

**CONNECT**  
BUSINESS ACADEMY



Juni bis Dezember 2007

## ITIL Foundation Training mit Zertifizierungsprüfung

Ullrike Buhl, Dörte Jaskota, Peter Lehmann (FCS Consulting)

## Manager's Certificate in IT Service Management

Ullrike Buhl (FCS Consulting) und  
Markus Lindinger (Masters Consulting)

## Service Level Agreements & Service Level Management

Peter Lehmann (FCS Consulting)

## Einführung und Auswahl einer Configuration Management Database

Markus Lindinger (Masters Consulting) u. a.

## Softwarelizenz-Management

Dr. Bernhard Schweitzer (Software Spectrum)

Seminarkooperationen mit:



AUSTRIAN  
RESEARCH  
CENTERS



COMPUTERWELT



Institut für  
Informatik der  
Universität  
Zürich



**www.connect.at**

# Seminar mit Zertifikat

# ITIL Foundation Training mit Zertifizierungsprüfung



Referenten: **Ullrike Buhl, Dörte Jaskota, Peter Lehmann** (FCS Consulting & Training GmbH & Co KG)

Eigentlich verbirgt sich hinter dem Kürzel ITIL nichts anderes als eine Sammlung von Büchern, oder besser, eine kleine Bibliothek zum Thema IT-Infrastruktur. So ist ITIL dann auch die Abkürzung von »Information Technology Infrastructure Library«. Eine umfassende Dokumentation also, die den Begriff IT-Infrastruktur aufgreift. Das Thema wurde letztlich zu einer IT-Philosophie, die eine regelrechte Norm darstellt.

Reibungslos ablaufende Geschäftsprozesse sind Voraussetzung für ein erfolgreiches Unternehmen. Durch die immer größere Abhängigkeit der Unternehmensprozesse von einer ausgereiften Unterstützung durch Dienstleistungen aus der IT ist auch die Notwendigkeit der Optimierung dieser für die Dienstleistungserbringung notwendigen IT-Service-Prozesse entstanden. IT Infrastructure Library (ITIL) hat sich dabei als die einzige umfassend dokumentierte Methode herausgestellt und gilt auf Best Practice basierend als der international anerkannte De-facto-Standard.

## Der Nutzen

Es gibt eine Reihe von guten Gründen, ITIL in Unternehmen einzusetzen. Der erste Grund sind zufriedene Kunden. Dieses Ziel liegt im Vordergrund der ITIL-Norm, ebenso auch die Nominierung von Begriffen und Abläufen. Somit ist gewährleistet, dass jeder die gleichen Ziele hat und die gleiche Sprache spricht. Aber auch ein Dienstleistungsangebot, dessen Schwerpunkt auf der Qualität liegt, ist ein wichtiger Grund. Ebenso überschaubare, transparente Verwaltungsprozesse

## Die Philosophie

Die ITIL-Norm befasst sich mit folgenden Prozessen des IT-Service-Managements:

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Configuration Management
- Release Management
- Service Level Management
- Financial Management for IT-Services
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Security Management

## Zielgruppe:

- Bereichsleiter
- Abteilungsleiter und Gruppenleiter, die für Services verantwortlich sind
- Help Desk, Customer Care, Call Center Konfiguration, Inventory Management
- Softwareverteilung, Kostenmanagement, IT-Organisation oder Planung

**Termine:** CB060579 **12./13. Juli 2007**  
CB060581 **23./24. Oktober 2007**  
CB060583 **4./5. Dezember 2007**

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

**Gebühr:** Teilnahmegebühr: € 750,-  
Prüfungsgebühr: € 200,-  
Alle Preise zuzüglich 20% MWSt.

# Seminar mit Zertifikat

# Manager's Certificate in IT Service Management

**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 zuliefernden 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 Katastrophenabschutzplänen
- 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.

## Referenten:

**Ullrike Buhl** (FCS Consulting & Training GmbH & Co KG)

**Markus Lindinger** (Masters Consulting GmbH)

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

## Termine: Intensivkurse ITSM1 + ITSM2:

CBo60603 **2. Juli – 7. Juli 2007**

Prüfungsvorbereitung: 7. August 2007

Prüfung: 13. August 2007

CBo60605 **8. – 13. Oktober 2007**

Prüfungsvorbereitung: 6. Nov. 2007

Prüfung: 12. November 2007

Sonderprüfungstermine auf Anfrage!

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

**Gebühr:** **Paketpreis:** € 4.390,- (inkludiert sind die Kurse ITSM1, ITSM2 und Prüfungsvorbereitung)

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

**Prüfungsgebühr:** € 300,- / Prüfung

Alle Preise zuzüglich 20% MWSt.

# Seminar

# Service Level Agreements & Service Level Management

Das Seminar ist aufgeteilt in einen Theorie teil 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 um-

gesetzt 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 & Training GmbH & Co KG)

## Der Referent



**Peter Lehmann** ist freiberuflicher Berater und Trainer für IT-Servicemanagement. 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-Servicemanagement-Methoden um die Vorgehensweisen zum Change Management und zur Organisationsentwicklung.

**Termine:** CBo60586    **6. Dezember 2007**

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

**Gebühr:** € 750,-

Alle Preise zuzüglich 20% MWSt.

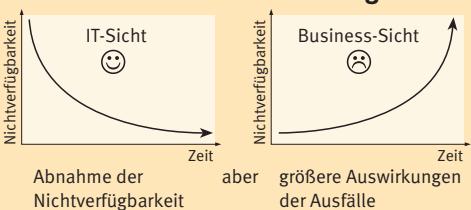
# Seminar

# Einführung und Auswahl einer Configuration Management Database

## Motivation

Kennen Sie das Paradoxon der Serviceverfügbarkeit? Die Zuverlässigkeit unserer IT-Systeme nimmt aus IT-Sicht kontinuierlich zu, und trotzdem ist Ärger unserer IT-Kunden über Ausfälle der IT-Services heute größer denn je. Die Lösung dieses Rätsels liegt in der zunehmenden Abhängigkeit des Geschäftsbetriebs von der IT-Servicefähigkeit.

## Das Paradoxon der Serviceverfügbarkeit



Umso wichtiger ist die Sicherstellung eines reibungslosen IT-Betriebs. Eine Grundlage dafür bildet die Configuration Management Database, indem sie vollständige und korrekte Informationen über alle an der IT-Serviceerbringung beteiligte IT-Komponenten liefert.

## Zielgruppe

Führungskräfte und Manager, die einen Überblick über die Werkzeuge des Configuration Managements erhalten wollen, Projektleiter und Configu-

ration Manager, deren Aufgabe die Planung, Einführung, Steuerung und Überwachung des Prozesses Configuration Management ist.

## Voraussetzungen

Für die Teilnahme an dem Workshop ist grundsätzliches Wissen über die Inhalte und Mechanismen des IT Service Managements wünschenswert, das Sie im Seminar »ITIL Foundation« erwerben können.

## Zielsetzung

Ziel des Workshops ist die Vermittlung von Wissen zum Aufbau einer ITIL-konformen Configuration Management Database (CMDB). Am Beispiel dreier namhafter IT-Service-Management-Lösungen erfahren, wie CMDB-Anforderungen von ITIL in der Praxis umgesetzt werden.

## Inhalte des Workshops

Am ersten Tag werden die konzeptionellen Grundlagen des Configuration Managements behandelt, die von einer IT-Service-Organisation gestellten Informationsanforderungen sowie die Interaktion der Prozesse Configuration, Change und Release Management.

Die CMDB muss dem hohen Anspruch gerecht werden, den gesamten Informationshaushalt der IT-Organisation in einem integrierten Datenhaltungssystem abzubilden. Es werden die grundle-

## Referent:

**Markus Lindinger** (Masters Consulting)  
u.a.

genden Konzepte diskutiert, mit der diese Anforderungen umgesetzt werden.

Über die CMDB kann der Bezug von der IT-Komponente zum Geschäftsprozess hergestellt werden. Mittels CMDB können Standardkonfigurationen unterstützt werden, die Anforderungen eines Lizenzmanagements umgesetzt oder der Lebenszyklus einer IT-Komponente abgebildet werden.

Es werden die Kriterien für die Auswahl eines Configuration-Management-Tools erarbeitet.

Am zweiten Tag werden Ihnen drei IT-Service-Management-Tools vorgestellt, mit denen Sie die Anforderungen einer ITIL-konformen CMDB umsetzen können. Sie werden feststellen, dass die Tools bei der Abbildung der am ersten Workshop-Tag vorgestellten Konzepte unterschiedliche Wege gehen.

Nach dem Besuch dieses Workshops sind Sie in der Lage, die Anforderungen des Configuration Managements zu formulieren und in eine effiziente Tool-Unterstützung umzusetzen.

**Termine:** CB070683 **23./24. Juli 2007**  
CB06050 **6./7. November 2007**

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

**Gebühr:** € 1.190,-

Alle Preise zuzüglich 20% MWSt.

# Seminar

# Softwarelizenz-Management erhöht die Transparenz und senkt die Kosten

Referent:

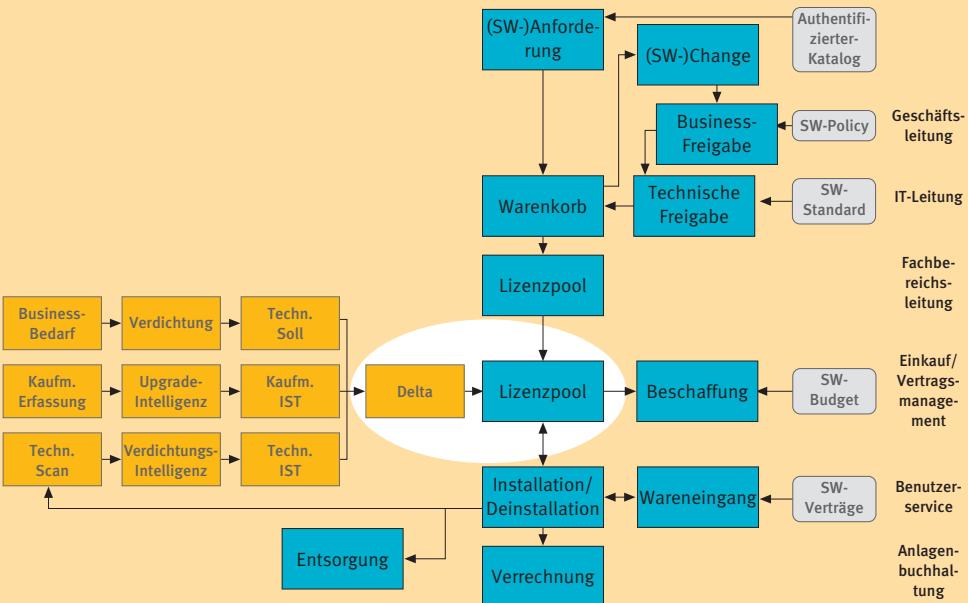
Dr. Bernhard Schweitzer

(Software Spectrum – now an Insight Company)

Die rasante Veränderung der Märkte und Wettbewerbsbedingungen stellt Unternehmen vor neue Herausforderungen. Einen wichtigen Beitrag zur Begegnung des wachsenden Kostendrucks und zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit können

auch anforderungsoptimierte IT-Lösungen leisten. Gerade der Bereich Software rückt dabei zunehmend in den Fokus. Kosten senken, Produktivität und Effizienz erhöhen – die Vorgaben sind klar definiert. Dazu kommt zunehmend die Not-

wendigkeit, auf die Forderungen der Softwarehersteller nach Lizenzierungsnachweisen revisionssicher und konfliktfrei reagieren zu können. Grundlage für die Umsetzung dieser Aufgabe bildet für immer mehr Unternehmen ein effizientes Software Asset Management.



## Mehr als nur Lizenzverwaltung

Der Faktor Software macht mittlerweile bis zu 30 % der IT-Kosten aus. Software und Lizenzen sind Vermögenswerte und als Assets sollten sie auch so behandelt werden. Genau hier setzen die SAM-Prozesse an. Dabei geht es nicht nur um eine einfache Lizenzverwaltung, sondern um einen ganzheitlichen Prozess rund um die Auswahl, Beschaffung und Verwaltung von Software.

## SAM in der Praxis

Software Asset Management steht für alle Prozesse und Infrastrukturen die notwendig sind, Software Assets innerhalb einer Organisation während ihres gesamten Lebenszyklus zu managen, zu kontrollieren und die Investition zu schützen. Hierbei wird unter Software sowohl die Lizenz, als auch die installierte Applikation verstanden. SAM bildet dabei Geschäftsprozesse ebenso ab wie rechtliche Anforderungen.

## Zielsetzung

Das Seminar soll den Teilnehmern ermöglichen im Kreise von »Kollegen« das Thema Software Asset Management näher zu erarbeiten. Ziel ist es dabei die für die Teilnehmer wichtigsten Punkte in diesem Themenkreis detailliert zu erarbeiten, zu bewerten und Rückschlüsse bezüglich einer Umsetzung im eigenen Unternehmen zu gewinnen.

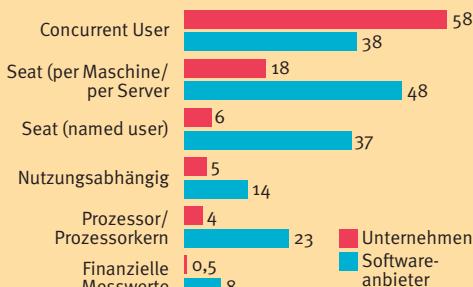
Das Seminar ist dabei grundsätzlich ergebnisoffen. Die fachkompetente und erfahrene Moderation stellt die Ergebnisorientierung des Seminars sicher.

## Themenschwerpunkte

- Wie kann das Thema SAM gefasst werden?
- Welche Komponenten spielen im Bereich SAM eine Rolle?

## Die Wünsche der Nutzer werden nicht erfüllt

Die von den Softwareherstellern und Unternehmenskunden präferierten Lizenzmodelle (Angaben in Prozent)



Quelle: SIIA, Macrovision

- Wie komplex kann das Thema SAM sein?
- Wie komplex muss das Thema SAM sein?
- Wie kann der Einstieg zu einer Einführung von SAM realisiert werden?
- ...

## Agenda

- Präsentation des Programms, Festhalten der Erwartungen
- Vorstellung der zum Einsatz kommenden Kreativtechniken
- Gemeinsame Erarbeitung konkreter Lösungsansätze zur Thematik SAM im Kontext bereits etablierter Lösungsansätze bei Firmen der Anwesenden
- Verdichtung / Wertung der gemeinsam zu erarbeitenden Themen
- Gruppenarbeit zu den wichtigsten Themen
- Kurzpräsentation der Gruppenarbeiten durch die Teilnehmer
- Festhalten der sinnvollen und logischen Schritte zu einem wirtschaftlichen Lizenzmanagement

## Methoden

- Workshop
- Es werden mehrere Kreativtechniken angewandt
- Das Seminar soll aktiv durch die Teilnehmer gestaltet werden
- Die Teilnehmer haben die Chance ihre eigenen Erfahrungen und Fragestellungen einzubringen

## Der Referent:



**Dr. Bernhard Schweitzer** ist seit acht Jahren Manager Professional Services bei Software Spectrum (now an Insight company). Er leitete den Aufbau und die Entwicklung des Dienstleistungsbereiches Lizenzmanagement und führte weit über 100 Lizenzmanagementprojekte durch.

Darüber hinaus berät er Großunternehmen bei der Implementierung von Lizenzmanagement sowie Anbieter von Asset Management Tools.

Nach seinem Studium der Biologie und seiner Promotion war er als wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Uni Konstanz tätig.

**Termine:** CBo6o616 **26. Juni 2007**

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

**Gebühr:** € 850,-

Alle Preise zuzüglich 20 % MWSt.

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>

**TEILNAHMEGEBÜHREN:** Die Teilnahmegebühren verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer und gelten für jeweils einen Teilnehmer. In der Teilnahmegebühr eingeschlossen sind die Arbeitsunterlagen zur Veranstaltung (die Zusammenfassung der Vorträge und Anschauungsmaterial der Referenten), Mittagessen (bei ganztägigen Veranstaltungen) und Pausenerfrischungen. Die Arbeitsunterlagen können Sie unabhängig von einer Veranstaltungsteilnahme auch käuflich bei uns erwerben. Wenden Sie sich diesbezüglich bitte an unser Büro.

**ZAHLUNGSBEDINGUNGEN:** Nach Erhalt Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen Anmeldebestätigung und Rechnung zu. Die Rechnungsbeträge sind zahlbar netto innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungserhalt, spätestens aber 1 Tag vor Veranstaltungsbeginn. Bei Überweisung der Teilnahmegebühr später als 8 Tage vor der Veranstaltung bitten wir Sie, eine Kopie des Überweisungsauftrags am Veranstaltungstag vorzulegen.

**RÜCKTRITT:** Ab einer Stornierung der Anmeldung später als 15 Tage vor Veranstaltungsbeginn

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

**CONNECT**  
EVENTMANAGEMENT

Ich melde mich verbindlich zu folgendem Seminar an:

Buchungsnummer:

Titel:

Veranstaltungsdatum:

Preis (zuzüglich 20 % MWSt.):

€

Firma:

Titel:

Vorname:

Nachname:

Funktion:

Straße:

PLZ:

Ort:

Telefon:

Fax:

E-Mail:

Datum:

Unterschrift/Firmenstempel:

- Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgewählten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.
- Ich bin mit der Zusendung von Veranstaltungsinformationen per E-Mail einverstanden.  
(Nichtzutreffendes bitte streichen)