

TEILNAHMEBESTÄTIGUNG

Herr
Thomas Mäder

hat vom 30.01.-02.02.2006 an dem 4-tägigen Kurs

ITIL Service Manager (Teil 1)

teilgenommen.

Inhalt des Kurses:

- **Grundlagen des IT Service Managements**
 - Anforderungen an ITIL Service Manager
 - Welt des IT Service Managements
 - ITIL Literatur
- **Service Support**
 - Service Desk,
 - Incident Management,
 - Problem Management,
 - Configuration Management
 - Change Management sowie
 - Release Management



Zürich, den 02.02.2006


Rainer Knippschild
(Management Consultant & Trainer)


Martin Beims
(Management Consultant & Trainer)



Die Schulung unterliegt den Akkreditierungsrichtlinien der Stichting EXIN zur Vorbereitung auf das Service Management Exam.

TEILNAHMEBESTÄTIGUNG

Herr
Thomas Mäder

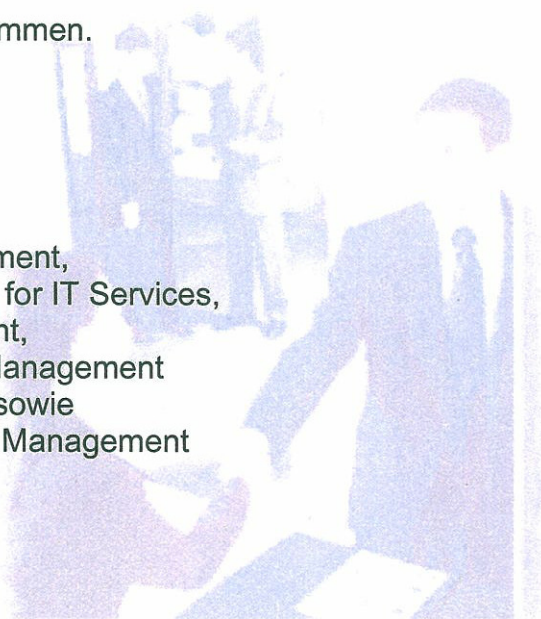
hat vom 27.02.-02.03.2006 an dem 4-tägigen Kurs

ITIL Service Manager (Teil 2)

teilgenommen.

Inhalt des Kurses:

- **Service Delivery**
 - Service Level Management,
 - Financial Management for IT Services,
 - Availability Management,
 - IT Service Continuity Management
 - Security Management sowie
 - Capacity Management Management



Zürich, den 02.03.2006


Rainer Knippschild
(Senior Management Consultant & Trainer)


Martin Beims
(Management Consultant & Trainer)



Die Schulung unterliegt den Akkreditierungsrichtlinien der Stichting EXIN zur Vorbereitung auf das Service Management Exam.