

Einladung für die Teilnahme an der Ausbildung zum „Certified Consultant TVIT-Analyst“ am 26./27. Juni 2008 in Stuttgart

Uhrzeit:	9.00 Uhr - 18.00 Uhr
Ort:	Waldhotel Degerloch, Guts-Muths-Weg 18, 70597 Stuttgart www.waldhotel-degerloch.de
Teilnahmegebühr:	3.500,- €/Person Mindestanzahl Teilnehmer: 8 Personen
Anmeldung:	Mit beiliegendem Anmeldeformular bis 20. Juni per Fax an +49 180 - 588 908 8167
Veranstalter:	itsmf Deutschland e.V. / Gartner Deutschland GmbH



TVIT

- ▶ beschreibt eine Methodik, die umfassend den erwarteten Wert einer (IT-) Investition prognostiziert,
- ▶ beschreibt weiterhin eine abgestufte und aufeinander aufbauende Methodik, die wirtschaftliche Situation sowie den wirtschaftlichen und qualitativen Nutzen von IT Service Management für IT-Organisationen zu analysieren und zu bewerten.

Gartner und itSMF beabsichtigen zur Realisierung der TVIT-Projekte Consultingpartner, welche grundsätzlich Mitglieder des itSMF sein müssen, zu qualifizieren und zu befähigen, TVIT-Projekte eigenverantwortlich realisieren zu können. Der Consultingpartner wird die erforderliche Leistung erbringen und die bereitgestellten Ressourcen von Gartner und itSMF nutzen. Voraussetzung hierfür ist, dass der Consultingpartner seine Mitarbeiter durch Gartner/itSMF zum „Certified Consultant TVIT-Analyst“ (CCTA) zertifizieren lässt.

Agenda - Bestandteile der Ausbildung

Tag 1 - 09:00 bis 17:00 Uhr

- ▶ Begrüßung
- ▶ Ausgangssituation und Motivation für das Produkt „Total Value of IT“
- ▶ Übersicht und Inhalt der Leistungsstufen
- ▶ Darstellung der Methodik „Total Value of IT“
 - Analyse von Kosten und Prozessen
 - Benchmark Datenbank und Vergleich mit einer Peer Group
 - Simulation von ITSM-Implementierungs-Szenarien
 - Erarbeiten einer Umsetzungsplanung
- ▶ Standardisierte Vorgehensweise
 - Pre-Workshop
 - Chancen-Workshop
 - Business-Case-Studie
- ▶ Fragen und Antworten

Tag 2 - 09:00 bis 14:00 Uhr

- ▶ Kooperationsmodell und Vertragsverhältnis Berater – itSMF – Gartner
- ▶ Markt- und Vertriebsstrategie für „Total Value of IT“
- ▶ Fallbeispiele „ITSM und ROI“
- ▶ Zertifizierungs-Test „Certified Consultant TVIT-Analyst“

A u s b i l d u n g
CCTA (Certified Consultant TVIT-Analyst)



Einführung und Agenda	1
1 Motivation, Zielsetzung und Relevanz	3
1.1 Relevanz und Bedeutung	3
1.2 Zielsetzung	3
2 Produkt/Leistungsbeschreibung, Zielkundenkonzept	4
2.1 Pre-Workshop	5
• Zielsetzung des Pre-Workshops	
2.2 Chancen-Workshop	6
• Zielsetzung des Chancen-Workshops	6
• Vorschlag der Agenda	6
• Zielgruppe und Voraussetzung	6
• Der Chancen-Workshop Consultant	6
• Dauer des Chancen-Workshops	6
2.3 Analyse-Projekt (Business Case)	6
• Zielsetzung der Analyse	6
• Vorschlag der Agenda	6
• Zielgruppe und Voraussetzung	6
• Der Consultant für das Analyse-Projekt	6
• Dauer des Analyse-Projektes	6
2.4 Zielkundenkonzept	6
• Teil 1. Top-Kunden (GARTNER direkt)	6
• Teil 2. Kunden der Consultingpartner	6
2.5 Vertriebskonzept	7
2.6 Qualitätssicherung	7
3 Konditionen	8
Personen- und Unternehmenszertifizierung	8
3.1 Pre-Workshop	8
3.2 Chancen-Workshop	8
3.3 Analyse-Projekt	8
3.4 Rahmenvertrag Consulting-Dienstleistung bei Gartner	8
3.5 Service Desk Gartner	8
4 Sonstiges/Rahmenbedingungen	8
4.1 Meldepflicht und Verstoß Consultingpartner	8
5 Anmeldeformular	9

A u s b i l d u n g
CCTA (Certified Consultant TVIT-Analyst)

I Motivation, Zielsetzung und Relevanz

Der Stellenwert einer IT-Organisation spannt sich heute von der Positionierung, „IT ist der elementare Wettbewerbsfaktor des Unternehmens“, bis hin zur Aussage, „IT ist der Kostentreiber für die Geschäftsbereiche“.

Die Wahrheit liegt in der Regel dazwischen. Für eine objektive Beurteilung fehlt aber oft die Transparenz sowohl über die tatsächlichen Gesamtkosten der IT Services als auch über den damit gekoppelten Nutzen dieser Services in Bezug auf die zu unterstützenden Geschäftsprozesse.

Einführung und der Betrieb eines qualitativen IT Service Management (ITSM) ist eines der wichtigsten Themen in den Unternehmen. ITIL, COBIT und ISO/IEC 20000 sind in aller Munde und werden als Erfolgsfaktor für IT-Service-Organisationen akzeptiert und gefordert. Doch die Beantwortung des Nutzens und der Wirtschaftlichkeit von IT-Service-Management-Projekten erfolgt oft, obwohl immer wieder konkrete Antworten gefordert werden, nur sehr ungenau und beschränkt sich auf schwer nachweisbare Argumentationsketten.

1.1 Relevanz und Bedeutung

IT Service Management bedeutet für eine IT-Organisation: die Planung, Inbetriebnahme, Überwachung und kontinuierliche Entwicklung von IT Services. Diese IT Services

- entsprechen den Erfordernissen des Unternehmens (Kundenorientierung)
 - sind bezüglich der qualitativen und quantitativen Leistungen definiert (Servicelevels)
 - beinhalten die Steuerung aller für die Erbringung dieser Services notwendigen Perspektiven von Prozessen (Best Practices), Produkten (Technologien), Personen und Partnern.
- ▶ Der Nachweis aller gelebten IT-Service-Management-Prozesse nach ITIL (Prozessorientierung)
- ▶ Die nachvollziehbare und transparente Darstellung der Kosten von IT Services in dem Zusammenspiel von Anlagen, internen und externen Dienstleistungen und der Verwaltung in der jeweiligen spezifischen Situation des Unternehmens.
- Die IT Total Cost of Ownership (TCO), übersetzt die „Besitzergesamtkosten“, umfassen sämtliche Kosten, die im Lifecycle eines IT Services in den Phasen Strategie – Design – Transition – Operate – Change anfallen. Die Bezeichnung des Besitzers impliziert die Betrachtung der Kosten für den IT Service nicht aus Sicht der IT-Organisation, sondern – ganz im Kontext von ITIL - aus Sicht des „Kunden“. Also sind hierbei sowohl die direkten IT-Kosten zu betrachten als auch die Kosten, die im Rahmen der Endbenutzertätigkeiten durch die Technologie und Methodik verursacht werden: die indirekten Kosten.

Die Entwicklung dieser IT-Gesamtkosten durch und in Folge von IT Service Management ist neben der Qualitätsoptimierung der IT Services der zweite zentrale Aspekt bei der Begründung und Beurteilung von ITSM-Projekten.

1.2 Zielsetzung

Um diesen Nutzen der Einführung und des Betriebs einer IT-Service-Management-Organisation in einer klar nachvollziehbaren Argumentationskette darstellen zu können, wurde in einer Kooperation des itSMF und Gartner ein Vorgehensmodell entwickelt. Dieses Modell erhebt nach einer eindeutig festgelegten Methodik die Situation der IT-Organisation, analysiert diese Erhebung und liefert konkrete Aussagen über die Kostenentwicklung und über qualitative Nutzenaspekte für geplante Ziel-Szenarien der IT-Organisation.

Um vergleichbare und argumentierbare Aussagen erzielen zu können, ist der Zugriff auf eine standardisierte und bewährte Methode absolut notwendig. Gartner arbeitet seit vielen Jahren mit einer unumstrittenen und erprobten Methodik für eine TCO-Gesamtkostenanalyse. itSMF ist die zentrale Interessensvertretung in dem Bereich von ITIL und IT Service Management für Industrie, Handel und öffentliche Verwaltung und entwickelt diese Themen in verschiedenen Arbeitskreisen und Initiativen weiter.

Folgende Punkte empfiehlt die itSMF-Gartner –Methodik, welche nachfolgend **TVIT-Methode (Total Value of IT)** genannt wird:

- ▶ Absolute und uneingeschränkte Neutralität und wirtschaftliche Unabhängigkeit beider Kooperationspartner
- ▶ Nationale Präsenz bei zugleich internationaler Geschäftstätigkeit



Ausbildung
CCTA (Certified Consultant TVIT-Analyst)



- ▶ Gartner entwickelte 1988 den ersten anerkannten Gesamtkostenansatzes (Total Cost of Ownership, TCO®).
- ▶ itSMF erarbeitet in verschiedenen Arbeitskreisen Nutzen und Qualitätsmerkmale für IT Service Management (AK Unternehmenszertifizierung, AK öffentliche Verwaltung, etc.)
- ▶ Große Basis von Vergleichswerten (über 10.000 Analysen) mit hoher Aktualität (Vergleichsdaten sind max. 18 Monate alt) bei Gartner und itSMF. Mitglieder aus allen Branchen und Größen der IT-Organisationen bringen ihre Erfahrungen mit ein.
- ▶ Vergleiche erfolgen auf Basis von Kosten und/in Relation zur Qualität.
- ▶ TCO-Analyse-Projekte beinhalten eine leistungsfähige Analysekomponente, insbesondere zur Durchführung von Planszenarien und Simulationen („Was-Wäre-Wenn“).

Eine Gesamtkosten- und Nutzenanalyse einer IT-Organisation ermöglicht die gewünschte Transparenz der Kostenentwicklung und der Qualität der Leistungen und ermittelt hierfür die gesamten IT-Kosten, die mit dem Betrieb von IT Services zusammenhängen, drückt diese in nachvollziehbaren Zahlen aus und zeigt Einsparpotenziale auf. Sie liefert damit die Basis und Argumentation für Veränderungen und Optimierungen für jede IT-Organisation in überschaubaren Aufwänden und Zeiten.

Nicht zu unterschätzen ist auch die Ermöglichung einer Vergleichbarkeit der IT- Organisation mit ähnlichen Unternehmungen bzw. dem vergleichbaren „Industriedurchschnitt“ (Benchmarking).

2 Produkt/Leistungsbeschreibung, Zielkundenkonzept

Im Folgenden werden die drei Produkte der **TVIT-Methode** vorgestellt, dabei handelt es sich im Einzelnen um:

- ▶ **Pre-Workshop**
- ▶ **Chancen-Workshop**
- ▶ **Analyseprojekt (Business Case)**

Die nachfolgende Darstellung gibt einen Überblick über die Leistungspunkte der jeweiligen

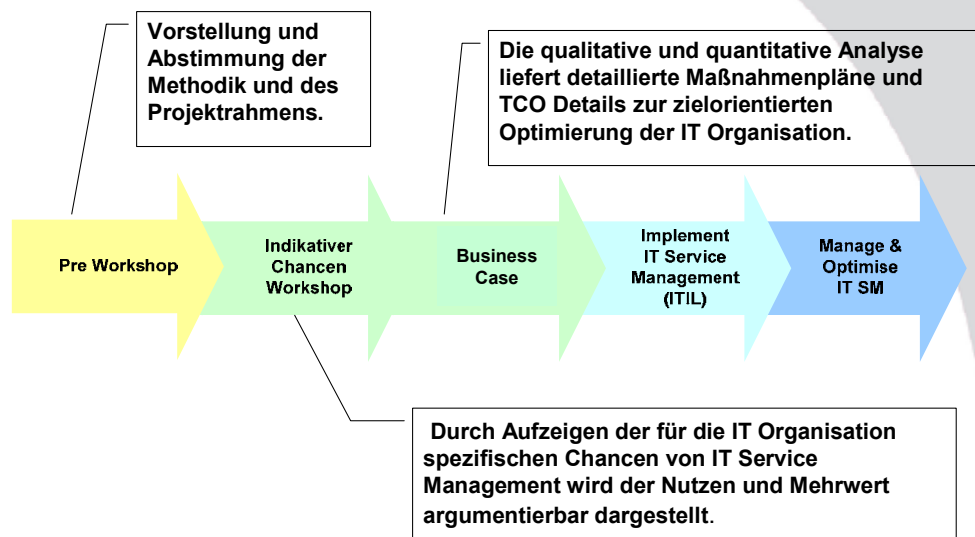
	Pre-Workshop	Chancen-WS	Business Case ITSM
Darstellung Ziele und Methodik	•	•	•
Darstellung und Anpassung Scope	•	•	•
ANALYSE			
Ist-Kostenabschätzung (Summen)		•	
Ist-Kosten Analyse mit TCO Kontenrahmen + Interview Leitfaden (FI/CO)			•
Bestimmung Prozessreife Overview		•	
Bestimmung Prozessreife pro Prozess			•
Endbenutzerumfrage (indirekte Kosten)			•
Komplexitätsbestimmung		• (qualitativ)	• (qualitativ + quantitativ)
VERGLEICH			
Industrievergleich Kostenkategorien		•	
Industrievergleich Kostendetails, Service Metriken und Prozessreife			•
SIMULATION			
Simulation Prozesse / Ziele und TCO Impact		•	• (TCO Details)
Analyse qualitativer Aspekte Zielszenario			•
Definition von Maßnahmen und Umsetzungsplanung			•

Ausbildung
 CCTA (Certified Consultant TVIT-Analyst)

Darüber hinaus ergibt sich für den Beratungsablauf folgender Prozessablauf:



Der TVIT Lifecycle im Kontext ITSM



2.1 Pre-Workshop

Der Pre-Workshop bereitet die IT-Organisation auf die Analyse vor, definiert in Abstimmung zwischen den Vertretern der IT-Organisation und dem externen Consultant die Zielsetzung, den Umfang, die Durchführung und den zeitlichen Rahmen. Mit dem Pre-Workshop wird eine

- ▶ effektive (zielorientierte) Erhebung sichergestellt,
- ▶ der zu erwartende Ergebnisumfang abgestimmt sowie
- ▶ die Vorgehensweise der Analyse vorgestellt.

Im Rahmen des Pre-Workshops werden die für die spezifische Kunden-IT-Organisation relevanten Inhalte und die Vorgehensweise dargestellt. Dabei werden die notwendigen Erhebungen und Assessments berücksichtigt und die generelle Simulationmethodik erarbeitet. Fragen des Kunden werden erörtert, der Leistungsumfang der Analyse spezifiziert. Folgende Aspekte sind Inhalte des Pre-Workshops:

- ▶ Vorstellung der Kooperation Gartner & itSMF
- ▶ Erläuterung der Methodik und der zugrunde liegenden Verfahren
- ▶ Durchsprache des notwendigen Erhebungsumfangs
- ▶ Festlegung des Untersuchungs-Scopes
- ▶ Definition der notwendigen Ansprechpartner
- ▶ Festlegung der Termine

Der Pre-Workshop ist in großen Teilen interaktiv und integriert den Kunden permanent in die Themenbereiche, um die Inhalte in den spezifischen und individuellen Kundenkontext zu transformieren. In dem Pre-Workshop setzt sich der Teilnehmerkreis je nach Abstimmung mit dem Kunden aus mindestens einem zertifizierten Consultant und den zu definierenden Mitarbeitern der IT-Organisation zusammen.

Zielsetzung des Pre-Workshops

Die Teilnehmer an dem Workshop erlangen umfangreiche Kenntnisse über die Methodik der Analyse. Die IT-Organisation kennt den Umfang der notwendigen Situationsaufnahme. Die möglichen Ergebnisse (Form und Umfang) sind bekannt und deren Verwendung kann bewertet werden. Das Bewusstsein der Möglichkeit nachweisbarer Nutzenargumentationen auf Basis dieser Methode wird erzielt. Die weitere Vorgehensweise der Analyse ist transparent inkl. der notwendigen Mitwirkungspflichten des Kunden und der Kosten der Analyse.

A u s b i l d u n g
CCTA (Certified Consultant TVIT-Analyst)

2.2 Der Chancen-Workshop

Zielsetzung des Chancen-Workshops

Für die zu untersuchende IT-Organisation werden die spezifischen Chancen bei der Einführung und dem Betrieb von IT Service Management aufgezeigt und argumentiert.

Inhalt des Chancen-Workshops

- ▶ Ist-Kosten-Abschätzung über Summenmodelle
- ▶ Overview Prozessreife
- ▶ Qualitative Komplexitätsbestimmung
- ▶ Summen-Vergleich „typischer“ Durchschnitt
- ▶ Simulation TCO-Impact
- ▶ Argumentationskette Darstellung qualitativer/wirtschaftlicher Nutzen
- ▶ Indikatoren: Die Top-5-Einspareffekte

Dauer des Chancen-Workshops

Der Chancen-Workshop wird ca. 3 Tage Workshop beim Kunden und 2-3 Tage Analyse, Dokumentation und Ergebnisaufbereitung beinhalten.

2.3 Analyse-Projekt (Business Case)

Zielsetzung der Analyse

Definiert konkrete Maßnahmen und deren qualitativen und quantitativen Nutzen für eine wirtschaftliche und qualitative Optimierung der IT-Organisation im Kontext von IT Service Management.

Vorschlag der Agenda

Die dargestellte Agenda entspricht der ausgearbeiteten Best-Practice-Empfehlung der Vorgehensweise zur Erreichung der Zielsetzung. Bei kundenspezifischen Projekten kann – je nach geplanter Dauer des Projekts, dem Wissensstand der Teilnehmer und der geplanten Zielerreichung – die Agenda nach vorheriger Absprache modifiziert werden.

- ▶ Ist-Kosten-Abschätzung über Summenmodelle
- ▶ Ist-Kosten-Analyse über TCO-Kontenrahmen
- ▶ Assessment Prozessreife pro Prozess
- ▶ Ermittlung indirekte Kosten (Endbenutzerumfrage)
- ▶ Qualitative und quantitative Komplexitätsbestimmung
- ▶ Detail-Vergleich „typischer“ Durchschnitt und Best-Practice-Prozesse
- ▶ Simulation Prozesse, Ziele und TCO-Impact
- ▶ Entwicklung qualitativer Aspekte und TCO-Details (HW, SW, Betrieb, indirekte Kosten)
- ▶ Maßnahmenplan und Roadmap

Zielgruppe und Voraussetzung

Die Workshopreihe ist geplant für Entscheider, Teamleiter und Projektleiter der IT-Organisation, die für die Qualität und das Management der IT Services verantwortlich zeichnen. Für Projektmitglieder aus IT Service Management/ITIL-Projekten, die den Nutzen von ITIL-Compliance und der Einführung von IT Service Management und ITIL begründen müssen.

Der Consultant für das Analyse-Projekt

Der Workshop wird durch einen oder mehrere offiziell zertifizierte CCTA durchgeführt. Nach Absprache wird auf Consultants der Fa. Gartner zurückgegriffen.

Dauer des Analyse-Projektes

In Abhängigkeit des Umfangs (Scopes) des Analyseprojektes und der Größe und Komplexität der zu untersuchenden IT-Organisation. In den Aufwänden sind standardmäßig 5 PT Consulting der Firma Gartner zu kalkulieren.

Ein durchschnittliches Analyse-Projekt dauert zwischen 20 – 25 PT.

2.4 Zielkundenkonzept

Im Grundsatz gilt nachfolgend beschriebene Vorgehensweise.

Teil 1. Top-Kunden (GARTNER direkt)

Die TOP-500-Kunden-Welt werden von Gartner direkt betreut. Eine Akquisition durch einen Consultingpartner erfordert grundsätzlich eine Abstimmung mit Gartner.

Teil 2. Kunden der Consultingpartner

Ungleich zu Teil 1 werden alle anderen Kunden durch den Consultingpartner adressiert. Sofern es sich um mögliche Bestandskunden von Gartner handelt, erfolgt eine Abstimmung.



A u s b i l d u n g
CCTA (Certified Consultant TVIT-Analyst)

2.5 Vertriebskonzept

Eine offizielle Positionierung der TVIT-Produkte erfolgte in der itSMF-Zeitschrift „ITSM“ im Oktober 2007:

- ▶ Bedeutung TVIT (Bericht Gartner)
- ▶ Chancen von TVIT (Bericht itSMF oder Consultingpartner)
- ▶ Kooperation Gartner/itSMF (Bericht itSMF)
- ▶ Einführungsbericht (Kundenbeispiel)

Angedacht ist die Positionierung auf dem itSMF-Kongress 2008 als Pre-Workshop.

Parallel erfolgt die Bekanntmachung über den itSMF-Newsletter sowie die bekannten Gartner-Publikationen.

2.6 Qualitätssicherung

Um die Qualität sicherstellen zu können, bedarf es eines intensiven Dialogs zwischen dem Consultingpartner, itSMF und Gartner. Alle Workshops werden durch die Kooperationspartner itSMF und Gartner geprüft und freigegeben. Der Consultingpartner erhält nach Abschluss des Projektes für den Endkunden ein Zertifizierungsdokument.

Zur Festigung der Qualitätsansprüche gehört auch die alleinige Datenanalyse durch Gartner. Interviewergebnisse werden durch den Consultingpartner immer an Gartner geleitet, Gartner analysiert die Daten und liefert ein standardisiertes Ergebnispapier an den Consultingpartner. Dieses Modell gilt für Chancen-Workshop und den Business Case. Somit wird ein aktueller und konformer Datenbestand bei Gartner gewährleistet, der für jede Analyse eine vergleichbare Basis sicherstellt.



A u s b i l d u n g
CCTA (Certified Consultant TVIT-Analyst)

3 Konditionen

Personen- und Unternehmenszertifizierung

Der Preis für die Zertifizierung des CCTA beträgt 3.500,-€ pro Schulungsteilnehmer (Basis mind. 8 Teilnehmer pro Schulung). Die Schulung wird vom itSMF organisiert und von Consultants der Firma Gartner durchgeführt.

Für die Schulungsinhalte ist Gartner verantwortlich. Die Dauer der Schulung beträgt 2 Tage und beinhaltet die Inhalte von Kapitel 2.1 – 2.3., sowie die Erläuterung des Gesamtkonzeptes.

3.1 Pre-Workshop

Die Kalkulation des Pre-Workshops liegt in der Verantwortung des TVIT-Consultingpartners.

3.2 Chancen-Workshop

Der Chancen-Workshop wird gegenüber dem Endkunden/dem zu beratenden Unternehmen zu einem Festbetrag von 10.000,-€ angeboten/abgerechnet (Bestandteil siehe Anlage -1-). Vertragspartner des Endkunden/des zu beratenden Unternehmens ist der Consultingpartner/Franchise-Nehmer. Im Festbetrag sind Lizenzgebühren in Höhe von 5.000,-€ enthalten, die wie folgt aufgeteilt werden: 2000,-€ für das itSMF, 3000,-€ für Gartner.

Auf die Rechte von Gartner/itSMF an den Produkten wird der End-Kunde vom Consultingpartner hingewiesen.

Die Lizenzgebühr wird durch die jeweiligen Partner an den Consultingpartner fakturiert. Die Abrechnung erfolgt nach Durchführung des Projektes und nach erstellter Urkunde (Proofed by itSMF/Gartner) für den Endkunden.

3.3 Analyse-Projekt

Die Konditionen für das Analyse-Projekt sind wie folgt definiert:

- ▶ Vertragspartner des Endkunden/des zu beratenden Unternehmens ist der Consultingpartner/Franchise-Nehmer.
- ▶ Der Consultingpartner muss Beratungsleistungen in Höhe von mindestens 5 Personentagen von Gartner abrufen, wobei ein Personentag mit 2.500,-€ verrechnet wird.
- ▶ Die Höhe der an das itSMF vom Consultingpartner/Franchise-Nehmer zu entrichtenden Lizenzgebühr (maßgeblicher Zeitpunkt ist die Erstellung der Urkunde für den Endkunden) beträgt 2.000,-€ pro Analyse-Projekt.

3.4 Rahmenvertrag Consulting-Dienstleistung bei Gartner

Die Beauftragung von Consulting-Leistung bei Gartner durch den Consultingpartner erfolgt auf Basis eines Rahmenvertrages, der im Rahmen der Ausbildungsveranstaltung erläutert wird. Inhalt dieses Vertrages sind die Konditionen für den Abruf von Personentagen für die Durchführung von Workshops und Inanspruchnahme des „Service Desk“ (siehe 3.5).

3.5 Service Desk Gartner

Der Service Desk bietet dem Consultingpartner die Möglichkeit, schnell und unkompliziert auf Ressourcen von Gartner zu zugreifen.

4 Sonstiges/Rahmenbedingungen

4.1 Meldepflicht und Verstoß Consultingpartner

Grundsätzlich verpflichtet sich der Consultingpartner zur Meldung bei erfolgreicher Akquisition der 3 TVIT-Produkte an den itSMF. Die Meldung muß folgende Informationen beinhalten:

- ▶ Kundenname komplett
- ▶ Projektleiter Kunde
- ▶ Projektleiter Consultingfirma
- ▶ Voraussichtlicher CCTA
- ▶ Voraussichtlicher Projektbeginn
- ▶ TVIT-Produkt

Sofern ein Consultingpartner gegen o.g. Bedingungen verstößt, haben die Kooperationspartner (itSMF und/oder Gartner) die Möglichkeit, den Consultingpartner ohne Angabe von Gründen aus dem Gesamtkonzept auszuschließen.



A u s b i l d u n g
CCTA (Certified Consultant TVIT-Analyst)

Anmeldeformular

FAX +49 (0)180 - 588 908 8167

Ausbildung CCTA, 26./27. Juni 2008 in Stuttgart

Name

Vorname

Firma

Branche

Abteilung

Position

Straße / Postfach

PLZ / Ort

Telefon / FAX

E-Mail

Rechnungsanschrift (falls abweichend von o.g.)

Datum

Unterschrift



Ausbildung
CCTA (Certified Consultant TVIT-Analyst)

Anfahrt

Ob Sie vom Flughafen kommen, von der Autobahn oder aus der Innenstadt. Sie erreichen uns mit dem Pkw, in dem Sie der Beschilderung zum Fernsehturm folgen.

Mit öffentlichen Verkehrsmitteln (Stadt-/U-Bahn) erreichen Sie die nahe Haltestelle Waldau von der Stadtmitte aus in 7, von der Messe aus in 16 Minuten.

Sollten Sie dennoch Fragen haben, zögern Sie nicht uns per Mail oder telefonisch zu kontaktieren. Wir helfen Ihnen gerne weiter!

Waldhotel Degerloch GmbH, Stuttgart
Geschäftsführer: Peter Steinbrück
Guts-Muths-Weg 18, 70597 Stuttgart
Telefon (07 11) 76 50 17
Telefax (07 11) 76 50 19 99

Rücktritt

Bitte nehmen Sie Ihre Stornierung schriftlich vor. Bis einen Monat vor der Veranstaltung entstehen für Sie keine Kosten, bis zwei Wochen vorher berechnen wir 50% des Veranstaltungspreises. Danach oder bei Nichterscheinen am Veranstaltungstag wird die volle Gebühr in Rechnung gestellt. Sie können jedoch eine Ersatzperson benennen.



A u s b i l d u n g
CCTA (Certified Consultant TVIT-Analyst)