



Das ISO/IEC 20000 Foundation Seminar vermittelt einen kompakten und fundierten Überblick über die internationale Norm zum IT Service Management und bereitet die Teilnehmenden auf die Foundation-Zertifizierung vor.

Zielgruppe IT-Mitarbeiter, IT-Führungskräfte, IT-Manager, IT-Projektleiter und IT-Berater die sich Basiskenntnisse zu ISO/IEC 20000 aneignen wollen

Voraussetzungen IT Basiskenntnisse

Ausbildungsinhalte

- Definitionen und Grundsätze des IT Service Qualitätsmanagements
- Stellung der Norm ISO/IEC 20000 innerhalb des IT Service Management
- Umsetzung der grundlegenden Elemente der Norm in einer IT-Organisation
- Inhalt und Aufbau der Spezifikation und des Code of Practice für das IT Service Management
- Prüfungsvorbereitung und ISO/IEC 20000 Foundation Examen

Lernziele

- Verstehen der grundlegenden Ziele und Inhalte der ISO/IEC 20000 Norm
- Erlangen der Fähigkeiten um beim Aufbau eines Managementsystems unterstützend mitzuwirken
- Erwerben von Grundkenntnissen in den «Best Practices» und des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP)

Zertifizierung Foundation Certificate in ITSM according to ISO/IEC 20000

Die Prüfung besteht aus 40 Multiple Choice-Fragen, dauert 60 Minuten und gilt als bestanden, wenn 65% der Fragen korrekt beantwortet werden

Dokumentation Umfangreiche Seminardokumentation bestehend aus Handout, Übungen, Musterexamen, Ergänzungsliteratur sowie Zugriff auf die Lernplattform CLAVIS^{moodle}

Dauer 2 Tage (inklusive Zertifizierung), jeweils von 08:30 bis ca. 17:00

Sprache Deutsch

Kosten Seminar: CHF 1'850.- / Prüfungsgebühr: CHF 250.-
Für In-House-Firmenseminare erstellen wir Ihnen gerne eine individuelle Offerte. Kontaktieren Sie uns via info@klw.ch, www.klw.ch/kontakt oder per Telefon: +41 61 270 93 43

Anzahl Teilnehmer Maximal 16 Teilnehmer

Termine und Anmeldung www.klw.ch/ausbildung

Locations Modern ausgerüstete Räume in Olten, Zürich-Altstetten oder Basel

Zahlungsbedingungen Die gesamten Ausbildungskosten sind vor der Durchführung zu bezahlen. Abmeldungen bis 15 Kalendertage vor Seminarbeginn sind gebührenfrei. Abmeldungen bis 10 Kalendertage vor Seminarbeginn kosten 50% der Gebühren. Bei späteren Abmeldungen oder Nichtteilnahme ist die gesamte Gebühr zu bezahlen. Ein Ersatzteilnehmer kann ohne Zusatzkosten an der Ausbildung teilnehmen.



Version 2011/2012

The International Organization for Standardization (ISO) is a non-governmental organization which is a network of the national standards institutes of 156 countries. ISO is the owner of the ISO/IEC 20000 standard.



CLAVIS^{KLW} AG | Sperrstrasse 104b | CH-4057 Basel
T +41 61 270 93 43 | info@klw.ch | www.klw.ch