

Das Seminar ITIL® V2 Foundation vermittelt die Grundlagen des IT Service Managements auf Basis der IT Infrastructure Library ITIL®. Der Teilnehmer lernt die einzelnen Prozesse des Service Support und des Service Delivery sowie das Security Management kennen.

#### Ausbildungsinhalte

- Einführung in das IT Service Management.
- Einführung in die Grundlagen der IT Infrastructure Library.
- Beschreibung der Prozesse für die Bereiche Service Support und Service Delivery:
  - Service Desk
  - Incident Management
  - Problem Management
  - Configuration Management
  - Change Management
  - Release Management
  - Service Level Management
  - Financial Management
  - Capacity Management
  - Availability Management
  - Continuity Management
  - Security Management
- Die IT Service Management Prozesse und deren Zusammenspiel im Überblick.
- Prüfungsvorbereitung.
- Prüfung 'Foundation Certificate in IT Service Management' basierend auf ITIL® Version 2.

#### Lernziele

Nach dem Seminar sind die Teilnehmenden in der Lage:

- Die Prozesse nach ITIL und deren Beitrag zum IT Servicemanagement zu benennen.
- Die Vorteile der ITIL "Best Practices" zu beschreiben.
- Das Zusammenspiel der einzelnen Prozesse darzustellen.
- Prozessziele, Leistungsindikatoren, kritische Erfolgsfaktoren, Rollen und Funktionen zu verstehen.
- 'Best Practice'-Empfehlungen für IT Organisationen auszuarbeiten.
- Die erworbenen Kenntnisse mit dem international anerkannten ITIL® Foundation Certificate nachweisen.

#### Zielgruppe

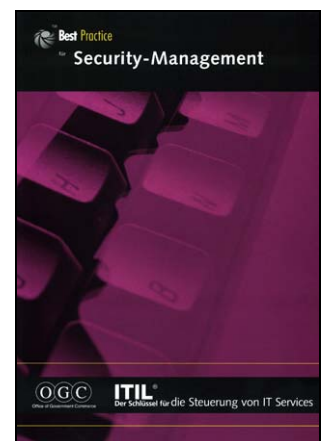
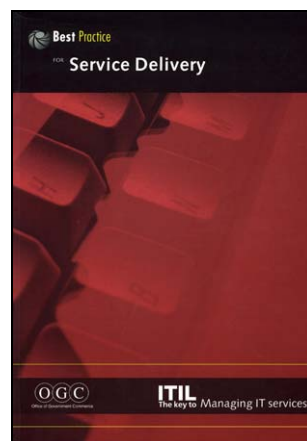
Dieses Seminar richtet sich an Geschäftsführer, Projektleiter, IT-Manager, IT-Berater, IT-Referenten, IT-Koordinatoren, Mitarbeiter aus IT-Betriebsorganisationen, die sich Basiskenntnisse in ITIL® aneignen wollen.

#### Voraussetzungen

IT Basiskenntnisse.

# ITIL® V2 Foundation

<b>Zertifizierung</b>	Die Ausbildung kann auf Wunsch mit dem international anerkannten ITIL® V2 Foundation Certificate in IT Service Management abgeschlossen werden. Die Prüfung besteht aus 40 Multiple Choice Fragen und gilt als bestanden wenn 65% der Fragen korrekt beantwortet wurden. Die Prüfungsdauer beträgt 60 Minuten.
<b>Dokumentation</b>	Umfangreicher Seminarordner, CLAVISmap, SmartCards.
<b>Dauer</b>	3 Tage (inklusive Prüfung), jeweils von 08:30 bis ca. 17:00.
<b>Sprache</b>	Das Seminar ITIL® V2 Foundation wird in Deutscher, Englischer und Französischer Sprache angeboten.
<b>Kosten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seminar: Fr 1'900.-</li> <li>▪ Prüfungsgebühr: Fr. 250.-</li> </ul> <p>Für In-House Firmenseminare erstellen wir Ihnen gerne eine individuelle Offerte. Kontaktieren Sie uns per eMail (<a href="mailto:info@klw.ch">info@klw.ch</a>), per Kontaktformular (<a href="http://www.klw.ch/kontakt">www.klw.ch/kontakt</a>) oder per Telefon unter +41-61-270 93 43.</p>
<b>Anzahl Teilnehmer</b>	Maximal 16 Teilnehmer.
<b>Termine und Anmeldung</b>	<a href="http://www.klw.ch/ausbildung">www.klw.ch/ausbildung</a>
<b>Zahlungs- &amp; Stornobedingungen</b>	Die gesamten Ausbildungskosten sind vor der Durchführung zur Zahlung fällig. Abmeldungen bis 15 Kalendertage vor Ausbildungsbeginn sind gebührenfrei. Bei Abmeldungen bis zu 10 Kalendertagen vor Ausbildungsbeginn sind 50% der Gebühren fällig. Bei späteren Abmeldungen oder Nichtteilnahme ist die gesamte Gebühr zur Zahlung fällig. Ohne Zusatzkosten kann ein Ersatzteilnehmer an der Ausbildung teilnehmen.



ITIL® is a Registered Trade Mark, and a Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce, and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.