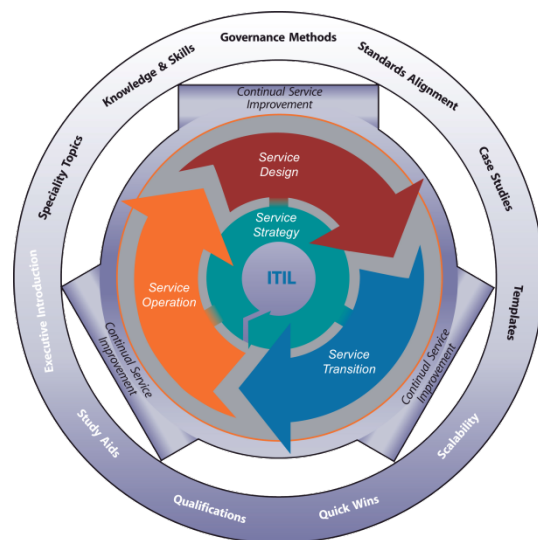




Das Seminar ITIL® V3 Foundation vermittelt einen kompakten und fundierten Überblick der Grundlagen des IT Service Managements auf Basis der ITIL® Version 3 und bereitet die Teilnehmenden auf die Foundation Zertifizierung vor.



## Ausbildungsinhalte

- IT Service Management als Methode und Tätigkeit.
- Einführung in den Service Lifecycle.
- Grundprinzipen, Konzept und Modelle von ITIL®.
- Vertiefung ausgewählter Prozesse und Rollen aus den fünf Kernpublikationen ‚Service Strategy‘, ‚Service Design‘, ‚Service Transition‘, ‚Service Operation‘ und ‚Continual Service Improvement‘.
- Prüfungsvorbereitung.
- Zertifizierung ‚ITIL® V3 Foundation Certificate in IT Service Management‘.

## Lernziele

Nach dem Seminar sind die Teilnehmenden in der Lage:

- Das Grundkonzept von IT Service Management als „Good Practices“ zu beschreiben.
- Die einzelnen Phasen im Service Lifecycle und deren Kopplung in einem Gesamtüberblick zu beschreiben.
- Die Prozesse und Funktionen sowie deren Zusammenspiel und Beitrag zum IT Servicemanagement zu benennen.
- Prozessziele, Leistungsindikatoren, kritische Erfolgsfaktoren, Rollen und Funktionen und die ITIL Terminologie zu verstehen.
- Die erworbenen Kenntnisse mit dem international anerkannten ITIL® V3 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.

## Zertifizierung

Die Ausbildung kann auf Wunsch mit dem international anerkannten ITIL® V3 Foundation Certificate in IT Service Management abgeschlossen werden.

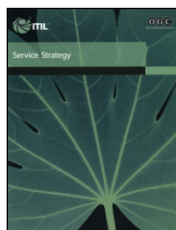
Die Prüfung besteht aus 40 Multiple Choice Fragen und gilt als bestanden, wenn 65% der Fragen korrekt beantwortet wurden. Die Prüfungsdauer beträgt 60 Minuten.

Die Zertifikatsprüfung kann in Deutscher und Englischer Sprache abgelegt werden.

## Dokumentation

Umfangreiche Semindokumentation – CLAVISmap, SmartCards, Musterexamen und den itSMF Pocket Guide ‚IT Service Management basierend auf ITIL V3‘ (Deutsche Ausgabe).

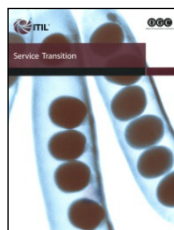
<b>Dauer</b>	3 Tage (inklusive Zertifizierung), jeweils von 08:30 bis ca. 17:00.
<b>Sprache</b>	Das Seminar ITIL® V3 Foundation wird in Deutscher Sprache angeboten.
<b>Kosten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seminar: Fr 2'100.-</li> <li>▪ Prüfungsgebühr: Fr. 250.-</li> </ul> <p>Für In-House 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>	<p>Termine und Anmeldung unter: <a href="http://www.klw.ch/ausbildung/">www.klw.ch/ausbildung/</a>.</p> <p>Die Seminare finden in modern ausgerüsteten Ausbildungsräumen in Olten oder Zürich-Altstetten statt.</p>
<b>Zahlungs- &amp; Stornobedingungen</b>	<p>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.</p>



Service Strategy



Service Design



Service Transition



Service Operation



Continual Service Improvement