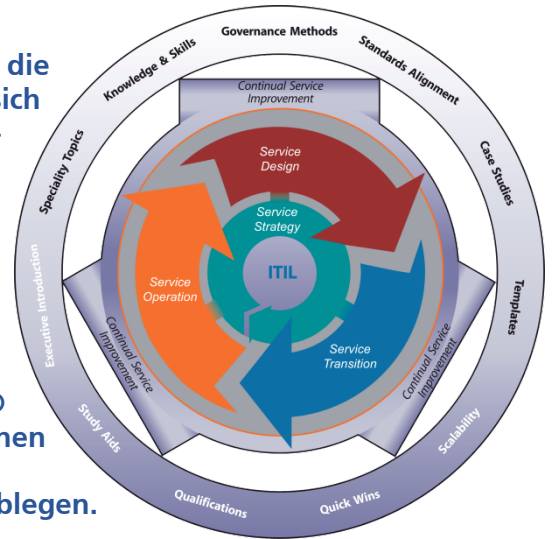




Während sich ITIL® in der Version 2 auf die Prozessorientierung fokussiert, richtet sich die Version 3 konsequent an einem umfassenden Service Lifecycle Modell aus.

Das ITIL® V3 Foundation Bridge Seminar richtet sich an Personen die einen kompakten, fundierten Einblick in die Neuerungen der ITIL® Version 3 erhalten wollen. Personen, die über ein ITIL® V2 Foundation Zertifikat verfügen, können am zweiten Ausbildungstag die ITIL® Foundation Bridge Zertifikatsprüfung ablegen.



Ausbildungsinhalte

Im zweitägigen Seminar werden den Teilnehmenden die Unterschiede zwischen den ITIL® Versionen 2 und 3 sowie die Neuerungen der Version 3 vermittelt.

- Refresh IT Service Management auf Basis der ITIL® Version 2
- Hintergründe zur Entstehung der ITIL® Version 3.
- Einführung in den Service Lifecycle.
- Grundprinzipien, Konzept und Modelle der ITIL® Version 3 und Unterschiede zur ITIL® Version 2.
- Vertiefung ausgewählter Prozesse und Rollen aus den fünf Kernpublikationen 'Service Strategy', 'Service Design', 'Service Transition', 'Service Operation' und 'Continual Service Improvement'.
- Musterprüfung.
- ITIL® V3 Foundation Bridge Examen.

Lernziele

Nach dem Seminar sind die Teilnehmenden in der Lage:

- Die Unterschiede zwischen den ITIL® Versionen 2 und 3 zu benennen.
- Die Grundkonzepte des ITIL® Service Lifecycle zu beschreiben.
- Die neuen Elemente der ITIL® Version 3 zu erklären.
- Die erworbenen Kenntnisse im ITIL® V3 Foundation Bridge Zertifikat nachweisen.

Zielgruppe

Dieses Seminar richtet sich an Personen, die über Kenntnisse der ITIL® Version 2 verfügen und sich mit den Neuerungen der ITIL® Version 3 vertraut machen wollen.

Voraussetzungen

Die Grundkonzepte, Prozesse, Funktionen und Begrifflichkeiten der ITIL® Version 2 sollten bei den Teilnehmenden noch bekannt und präsent sein.

Zertifizierung

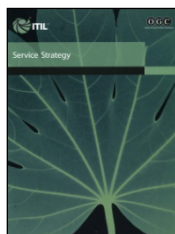
Besitzer eines ITIL® V2 Foundation Zertifikats haben am zweiten Ausbildungstag die Möglichkeit, die ITIL® V3 Foundation Bridge Zertifizierung abzulegen.

Die Prüfung besteht aus 20 Multiple Choice Fragen und gilt als bestanden wenn 65% der Fragen korrekt beantwortet wurden.

Die Prüfungsdauer beträgt 30 Minuten. Für Teilnehmer welche die Prüfung nicht in ihrer Muttersprache ablegen, beträgt die Prüfungszeit 40 Minuten und die Nutzung eines Wörterbuchs ist gestattet.

Die Prüfung kann zurzeit in Deutsch und Englisch abgelegt werden.

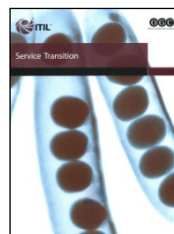
Dokumentation	Umfangreiche Semindokumentation – CLAVISmap, SmartCards, Musterexamen und den itSMF Pocket Guide ,IT Service Management basierend auf ITIL V3' (Deutsche Ausgabe).
Dauer	2 Tage, jeweils von 08:30 bis 17:00
Sprache	Das Seminar ITIL® V3 Foundation Bridge wird in Deutscher Sprache angeboten.
Kosten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seminarkosten: Fr 1'600.- ▪ Prüfungsgebühr: Fr. 140.- <p>Für In-House Firmenseminare erstellen wir Ihnen gerne eine individuelle Offerte. Kontaktieren Sie uns per eMail (info@klw.ch), per Kontaktformular (www.klw.ch/kontakt) oder per Telefon unter +41-61-270 93 43.</p>
Anzahl Teilnehmer	maximal 16 Teilnehmer
Termine und Anmeldung	<p>Termine und Anmeldung unter: www.klw.ch/ausbildung/.</p> <p>Die Seminare finden in modern ausgerüsteten Ausbildungsräumen in Olten oder Zürich-Altstetten statt.</p>
Ausbildungsort	Swisscom Conference Center, Olten
Zahlungs- & Stornobedingungen	<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>



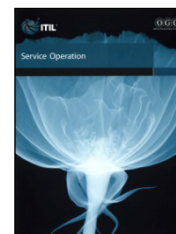
Service Strategy



Service Design



Service Transition



Service Operation



Continual Service Improvement