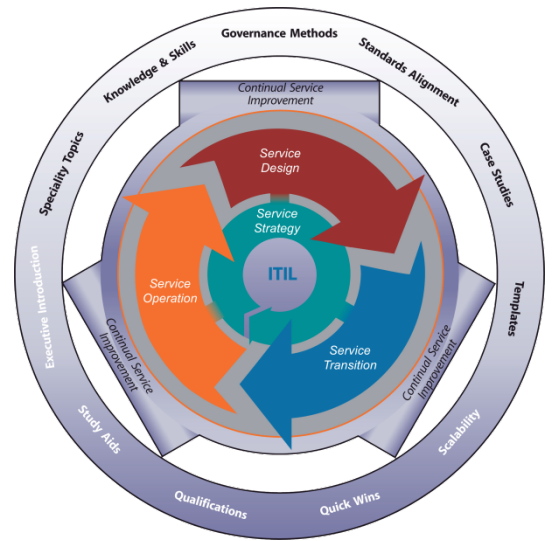




Das ITIL® V3 Managers Bridge Seminar ermöglicht Besitzern eines ITIL® Service Manager Zertifikats für einen beschränkten Zeitraum einen verkürzten Ausbildungsweg zum ‚ITIL® Expert‘, der höchsten Zertifizierungsstufe nach dem neuen ITIL® Qualifizierungsschema, zu absolvieren.



Ausbildungsinhalte

- Hintergründe zur Entstehung der ITIL® Version 3.
- IT Service Management als Methode und Tätigkeit.
- Bedeutung und Struktur des Service Lifecycle und seiner fünf Phasen.
- Neues Konzept und neue Modelle der ITIL® Version 3 - wie beispielsweise ‚Utility and Warranty‘, ‚Define the Market‘, ‚Service Portfolio‘ usw.
- Behandlung der neu hinzugekommenen Prozesse, Funktionen und Rollen.
- Technologie und Architektur als Voraussetzung für die Implementation.
- Zusammenspiel mit weiteren ‚Best Practices‘ und Industriestandards (CobiT, ISO/IEC20000, CMMI, Balanced Scorecard, Quality Management, Six-Sigma)
- Prüfungsvorbereitung.
- ITIL® V3 Managers Bridge Zertifizierung.

Lernziele

Nach dem Seminar sind die Teilnehmenden in der Lage:

- Die Bedeutung des Service Lifecycle, die fünf Lebensphasen und deren Beitrag zum Service Management zu benennen und aufzuzeigen.
- Die neuen Konzepte, Modelle, Prozesse, Funktionen und Rollen sowie die massgeblichen Unterschiede zwischen den ITIL® Versionen 2 und 3 zu erklären und zu beschreiben.
- Die erworbenen Kenntnisse im ITIL® V3 Managers Bridge Examen nachzuweisen.

Zielgruppe

Alle Personen, welche die nachfolgend genannten Voraussetzungen erfüllen, und ihr IT Service Management Fachwissen und die Qualifikation auf dem aktuellen Stand halten möchten.

Voraussetzungen

ITIL® Version 2 Managers Certificate in IT Service Management.

Zertifizierung

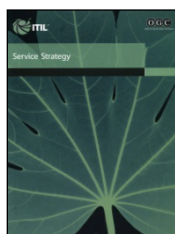
Die Ausbildung kann auf Wunsch mit dem international anerkannten ITIL® V3 Managers Bridge Examen abgeschlossen werden. Das erfolgreiche Bestehen der Zertifikatsprüfung führt zum Titel ‚ITIL® Expert‘.

Die Prüfung besteht aus 20 Multiple Choice Fragen und gilt als bestanden wenn 80% der Fragen korrekt beantwortet wurden.

Die Prüfungsdauer beträgt 90 Minuten. Für Teilnehmer welche die Prüfung nicht in ihrer Muttersprache ablegen, beträgt die Prüfungszeit 105 Minuten und die Nutzung eines Wörterbuchs ist gestattet.

Die Prüfung kann zurzeit nur in Englischer Sprache abgelegt werden.

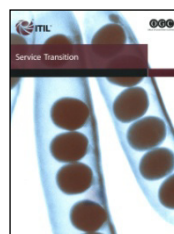
Dokumentation	Umfangreiche Semindokumentation, CLAVISmap, SmartCards, Musterexamen und die itsMF Publikation „Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3“ (Englische Ausgabe).
Dauer	5 Tage unterteilt in zwei Blöcke zu je 3 und 2 Tagen, jeweils von 08:30 bis ca. 17:00, damit den Teilnehmenden genügend Zeit für individuelles Lernen und Vertiefen des Lernstoffs zur Verfügung steht. Die Zertifikatsprüfung findet am Nachmittag des fünften Seminartages statt.
Sprache	Das Seminar ITIL® V3 Managers Bridge wird in Deutscher Sprache angeboten.
Kosten	<ul style="list-style-type: none">▪ Seminar: Fr 3'950▪ Prüfungsgebühr: Fr. 330 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.
Anzahl Teilnehmer	Maximal 16 Teilnehmer.
Termine und Anmeldung	Termine und Anmeldung unter: www.klw.ch/ausbildung/ . Die Seminare finden in modern ausgerüsteten Ausbildungsräumen in Olten oder Zürich-Altstetten statt.
Zahlungs- & Stornobedingungen	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.



Service Strategy



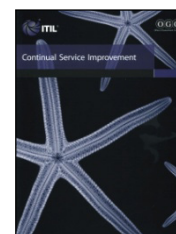
Service Design



Service Transition



Service Operation



Continual Service Improvement