



Das ISO/IEC 20000 Foundation Bridge Seminar vermittelt einen kompakten Überblick über die internationale Norm zum IT Service Management und bereitet die Teilnehmenden, die bereits ein ITIL® V2 oder V3 Foundation-Zertifikat besitzen auf die ISO/IEC 20000 Foundation Bridge-Zertifizierung vor.

- Zielgruppe** IT Fachkräfte, die ein ITIL® V2/V3 Foundation-Zertifikat besitzen und sich einen Überblick über Inhalt und Zielsetzung der Norm ISO/IEC 20000 verschaffen wollen
- Voraussetzungen** Nachweis eines ITIL® V2/V3 Foundation-Zertifikats
- Ausbildungsinhalte**
- Definitionen und Grundsätze des IT Service Qualitätsmanagements
 - Stellung der Norm ISO/IEC 20000 innerhalb des IT Service Management
 - Unterschiede zu den ITIL® «Best-Practices»
 - 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 Bridge-Examen
- Lernziele**
- Verstehen der grundlegenden Ziele und Inhalte der ISO/IEC 20000 Norm und der Unterschiede zu den ITIL® «Best-Practices»
 - Erlangen der Fähigkeiten um beim Aufbau eines Managementsystems unterstützend mitzuwirken
 - Erwerben von Grundkenntnissen in den «Best Practices» und des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP)

- Zertifizierung** Foundation Bridge Certificate in ITSM according to ISO/IEC 20000
- Die Prüfung besteht aus 20 Multiple Choice-Fragen, dauert 20 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** 1 Tag (inklusive Zertifizierung), von 08:30 bis ca. 17:00
- Sprache** Deutsch
- Kosten** Seminar: CHF 950.- / Prüfungsgebühr: CHF 130.-
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