



Das dreitägige ISO/IEC 20000 Management & Improvement Seminar behandelt und vertieft die Themen Planung und Aufbau eines Service Management Systems und die Etablierung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses auf der Basis von ISO/IEC 20000.

- Zielgruppe**
- IT Fachkräfte, die im Rahmen von IT Service Management Prozessen ihr Wissen als Prozess Manager oder Prozess Owner vertiefen wollen
 - IT Service Management Fachkräfte, die Prozesse gemäss der ISO/IEC 20000 steuern und kontinuierlich verbessern wollen
- Voraussetzungen** ISO/IEC 20000 Foundation-Zertifikat
- Ausbildungsinhalte**
- Transfer von geschäftlichen Änderungen auf IT Service Management-Prozesse
 - Aufrechterhaltung und Überwachung von Prozessen als Teil des übergreifenden Managementsystems
 - Aufrechterhaltung und Überwachung von Prozessverbesserungen als Element des IT Verbesserungssystems
 - Prüfungsvorbereitung und ISO/IEC 20000 Management & Improvement Examen
- Lernziele**
- Vertiefung der grundlegenden Ziele und Inhalte der ISO/IEC 20000 Norm
 - Planung und Umsetzung eines Service Management Systems
 - Etablieren des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses
 - Bestimmung der Effizienz von ITSM-Prozessen

- Zertifizierung** Professional Certificate Management and Improvement of ITSM Processes according to ISO/IEC 20000
- Die Prüfung besteht aus 40 Multiple Choice-Fragen, dauert 90 Minuten und gilt als bestanden, wenn 65% der Fragen korrekt beantwortet werden
- Dokumentation** Umfangreiche Semindokumentation bestehend aus Handout, Fallstudie, Übungen, Musterexamen, Ergänzungsliteratur sowie Zugriff auf die Lernplattform CLAVIS^{moodle}
- Dauer** 3 Tage (inklusive Zertifizierung), jeweils von 08:30 bis ca. 17:00
- Sprache** Deutsch
- Kosten** Seminar: CHF 3'100.- / Prüfungsgebühr: CHF 350.-
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