



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.

Zielgruppe IT-Mitarbeiter, IT-Führungskräfte, IT-Manager, IT-Projektleiter und IT-Berater, die sich Basiskenntnisse in ITIL® aneignen wollen

Voraussetzungen IT Basiskenntnisse

Ausbildungsinhalte

- IT Service Management als Methode und Tätigkeit
- Einführung in den Service Lifecycle
- Grundprinzipien, Konzepte 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 und ITIL® V3 Foundation-Examen

Lernziele

Nach dem Seminar kennen die Teilnehmenden:

- Die Grundkonzepte von IT Service Management als «Good Practices»
- Die einzelnen Phasen des Service Lifecycle und deren Kopplung in einem Gesamtüberblick
- Die Prozesse und Funktionen sowie deren Zusammenspiel und Beitrag zum IT Service Management
- Prozessziele, Leistungsindikatoren, kritische Erfolgsfaktoren, Rollen und Funktionen
- Die ITIL®-Terminologie

Zertifizierung ITIL® V3 Foundation-Zertifikat

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

Dokumentation Umfangreiche Semindokumentation bestehend aus Handout, CLAVIS^{map}, CLAVIS^{cards}, 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 2'100.- / Prüfungsgebühr: CHF 250.-
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

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. IT Infrastructure Library® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. The Swirl logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.



CLAVIS^{KLW} AG | Sperrstrasse 104b | CH-4057 Basel
T +41 61 270 93 43 | info@klw.ch | www.klw.ch