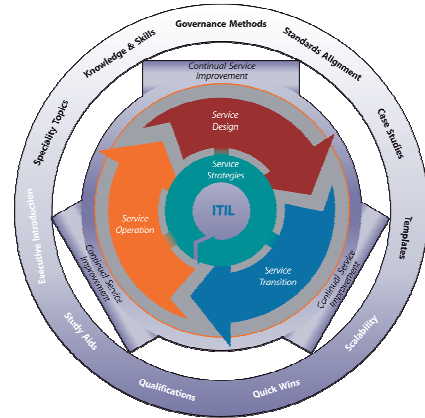


ITIL® V3 FOUNDATION SEMINAR

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.



Ausbildungsinhalte:

- IT Service Management im Überblick
- Einführung in den Service Lifecycle
- Grundprinzipien, Konzepte und Methoden von ITIL® V3
- Detailbetrachtung der Prozesse aus den fünf Kernpublikationen; Service Operation; Service Transition; Service Design; Service Strategy; Continual Service Improvement
- Prüfungsvorbereitung
- Zertifizierung ITIL® V3 Foundation Certificate in IT Service Management durch den TÜV Süd

Lernziele:

- Die Teilnehmer kennen das Grundkonzept von IT Service Management
- Sie sind in der Lage, die Phasen im Service Lifecycle sowie die Verbindungen im Gesamtüberblick zu beschreiben
- Die Prozesse und Funktionen im Zusammenspiel zu benennen
- Die ITIL® V3 Terminologie zu verstehen und anzuwenden
- Das erworbene Fachwissen mit einem international anerkannten ITIL® V3 Foundation Certificate nachzuweisen

Voraussetzung:

- IT Basiskenntnisse
- Projekt-, Organisations-, Prozess- Kenntnisse

Zertifizierung: Auf Wunsch kann die Ausbildung mit dem international anerkannten ITIL® V3 Foundation Certificate in IT Service Management abgeschlossen werden.
Die Prüfung besteht aus 40 Multiple Choice Fragen. Werden 65% der Fragen richtig beantwortet, ist die Prüfung bestanden. Die Prüfung dauert 60 Minuten.
Die Prüfung kann in Deutsch, Französisch oder Englisch abgelegt werden.

Dokumentation: Seminardokumentation, Musterexamen, den itSMF Pocket Guide (IT Service Management basierend auf ITIL V3, deutsche oder englische Vers.)

Dauer: 3 Tage (inkl. Zertifizierung), jeweils um 08:30 bis ca. 17:30 Uhr.

Kosten: Seminar (Deutsch oder Französisch) CHF 1'990.00 exkl. MWST
Prüfungsgebühr inkl. Dokumentation CHF 350.00 exkl. MWST

Seminardaten: Termine, Durchführungsorte, Anmeldung siehe www.ippc.ch

Bedingungen: Ausbildungskosten sind vor Seminarbeginn fällig. Abmeldung bis 15 Kalendertage vor Beginn sind gebührenfrei. Bei Abmeldung bis zu 10 Tage vor Beginn werden 50% verrechnet, danach 100%.

Version Dezember 2010
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.

