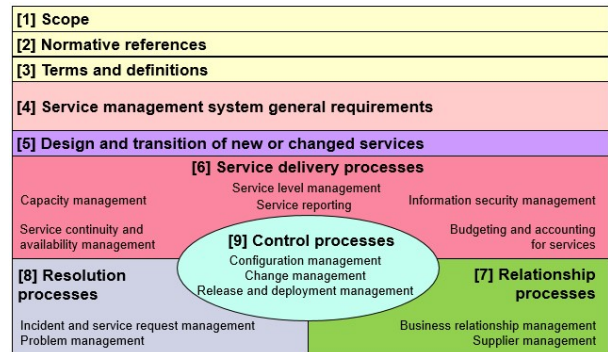


ISO/IEC20000 FOUNDATION SEMINAR

Das ISO/IEC20000 Foundation Seminar vermittelt einen kompakten und fundierten Überblick der international anerkannten Norm des IT Service Managements auf Basis der ITIL® Prozesse und bereitet die Teilnehmenden auf die Foundation Zertifizierung vor.



- Ausbildungsinhalte:**
- Basis Wissen des IT Service Qualitätsmanagements
 - Positionierung der ISO/IEC20000 Norm innerhalb des IT Service Managements
 - Umsetzung der Norm in einer informatiklastigen Organisation
 - Verständnis und Aufbau der „Specification Part 1“ und „Code of Practice Part 2“
 - Prüfungsvorbereitung
 - Zertifizierung ISO/IEC20000 Foundation Certificate in IT Service Management durch den TÜV Süd

- Lernziele:**
- Die Teilnehmer kennen das Grundkonzept des ISO/IEC20000 Qualitätsmanagements
 - Sind in der Lage beim Aufbau eines Qualitätssystems mitzuwirken
 - Die Prozesse und Funktionen in den „Best Practices“ inkl. dem „Continual Service Improvement CSI“ (kontinuierlicher Verbesserungsprozess KVP) zu benennen und anzuwenden
 - Das erworbene Fachwissen mit einem international anerkannten ISO/IEC20000 Foundation Certificate nachzuweisen

- Voraussetzung:**
- ITC Basiskenntnisse
 - Projekt-, Organisations-, Prozess- Kenntnisse

Zertifizierung: Auf Wunsch kann die Ausbildung mit dem international anerkannten ISO/IEC20000 Foundation Certificate 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, Italienisch, Französisch oder Englisch abgelegt werden.

Dokumentation: Seminardokumentation, Musterexamen, ergänzende Literatur sowie den online Zugriff auf die Seminarunterlagen

Dauer: 2 Tage (inkl. Zertifizierung), jeweils um 08:30 bis ca. 17:30 Uhr.

Kosten: Seminar (Deutsch, Italienisch oder Französisch) CHF 1'250.00 exkl. MWST
Prüfungsgebühr inkl. Dokumentation CHF 450.00 exkl. MWST

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

Bedingungen: Ausbildungskosten sind vor Seminarbeginn fällig. Abmeldung bis 4 Wochen vor Beginn sind gebührenfrei. Bei Abmeldung bis 2 Wochen vor Beginn werden 50% verrechnet, danach 100%.

