



ISO/IEC 20000 Foundation und Zertifizierung (IS20F)

Die Ende 2005 veröffentlichte ISO/IEC 20000 ist ein international anerkannter Standard zum IT Service Management und bietet Unternehmen die Möglichkeit, IT Service Management Prozesse zu zertifizieren. 2011 wurde die Norm überarbeitet und um einige Themen erweitert. Als messbarer Qualitätsstandard für das IT Service Management (ITSM) werden dazu die notwendigen Mindestanforderungen an Prozesse spezifiziert und dargestellt, die eine Organisation etablieren muss, um IT-Services in definierter Qualität bereitzustellen und managen zu können. Die ISO/IEC 20000 ist ausgerichtet an den Prozessbeschreibungen, wie sie durch die IT Infrastructure Library (ITIL®) des Office of Government Commerce (OGC) beschrieben sind, und ergänzt diese komplementär. Der Kurs vermittelt die grundlegenden Ziele und Inhalte der ISO/IEC 20000 und ermöglicht es dem Teilnehmer, beim Aufbau eines Managementsystems unterstützend mitzuwirken. Das im Kurs erworbene Know-how hilft beim Aufbau eines Managementsystems.

Der Ablauf eines Audits wird vermittelt; der Teilnehmer kann die Dringlichkeit von Maßnahmen einstufen und den kontinuierlichen Verbesserungsprozess in der IT-Organisation mit gewährleisten. Teilnehmer werden zudem auf die erfolgreiche Teilnahme an der Prüfung zum Erwerb des international anerkannten "IT Service Management gemäß ISO/IEC 20000 Foundation Zertifikat" vorbereitet. Dieses Zertifikat ist die Grundlage für alle weiterführenden Personenzertifizierungen gemäß ISO/IEC 20000.

INHALTE

Einführung in das Thema IT Service Management

Grundlegende Struktur der ISO/IEC 20000

Teil 1: Grundlagen von ISO/IEC 20000

Teil 2: "IT Service Management"-Prozesse gemäß ISO/IEC 20000

- Resolution Processes
- Control Processes
- Release Process
- Service Delivery Processes
- Relationship Processes

ZIELGRUPPE

IT-Manager, IT-Leiter, IT-Consultants, IT-Spezialisten aller Support-Level, Service Desk Mitarbeiter, Verantwortliche für die Gestaltung und Führung der IT-Infrastruktur.

PREIS P. P.

€ 1190,- (zzgl. MwSt.)

DAUER

2 Tage (09:00 - 17:00 Uhr)

SIE HABEN FRAGEN?

+43 50 4510-0

E-Mail Anfrage: office@tectrain.at

<https://www.tectrain.at/seminare/management/management/iso-iec-20000-foundation>



VORAUSSETZUNGEN

Formell keine, grundlegende Kenntnisse der Strukturen von IT Organisationen und Grundlagen Prozess- und Servicemanagement empfehlenswert.

ZERTIFIZIERUNG

ISO/IEC 20000 Foundation Certification. Prüfung auf Deutsch oder Englisch möglich.

Opt. Zertifizierungsgebühr: € 285,- zzgl. MwSt.

ABSCHLUSS

Nach Seminarabschluss erhalten Sie ein tecTrain-Teilnahmezertifikat.



ITIL®, IT Infrastructure Library®, PRINCE2® and MoP™ are Registered Trade Marks of Axelos Limited in the United Kingdom and other Countries. The Swirl logo™ is a trade mark of Axelos Limited. COBIT® is a trademark of ISACA® registered in the United States and other countries. BiSL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation, Application Services Library ASL® is a Registered Trademark of ASL BiSL Foundation.