

ISO/IEC 20000 Foundation und Zertifizierung



 Kurs ID: IS20F  Dauer: 1 Tag  ab: € 1.290,00 zzgl. MwSt.

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 bereitstellen 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



Sie haben Fragen?

+43 50 4510-0

Mo-Do 8-17 Uhr, Fr. 8-14 Uhr

Kursdetails



tecTrain ist ein zertifiziertes Schulungsinstitut nach Ö-Cert, dem Qualitätsrahmen für die Erwachsenenbildung in Österreich

weiterführenden Personenzertifizierungen gemäß ISO/IEC 20000.

Kursinhalte

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

Voraussetzungen

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

Zielgruppe

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

Abschluß

Nach Seminarabschluss erhalten Sie ein tecTrain-Teilnahmezertifikat.