

ISO 20000

Foundation

Dauer

2 Tage

Preis

EUR 1100.00,-- exkl. Ust.

Termine (Österreich)

ISO 27000 Foundation Seminartermine in Innsbruck:

auf Anfrage auch als Inhouse Workshop oder Coaching und Consulting buchbar

Termine (Deutschland)

Ihr Nutzen

Die Basis für Informationssicherheits-Management

Basis für prozessorientiertes IT Service Management

Die Grundlagenausbildung des mITSM vermittelt das Basiswissen zum Thema IT Service Management nach ISO/IEC 20000. Der Kursinhalt orientiert sich an der Praxis und ist optimal abgestimmt auf die Zertifizierungsprüfung am Ende des Kurses.

Das Zertifikat "ITSM 20000 Foundation nach ISO 20000" bescheinigt grundlegende Kenntnisse der Methoden und Prozesse dieser Norm. Es berechtigt zur Teilnahme am darauf aufbauenden Professional-Kurs Service Manager nach ISO 20000.

Die ISO Schulungen richten sich nach den offiziellen Lehrplänen des TÜV SÜD. Es wird die neueste Version ISO geschult. Die Trainerleitfäden sowie die Schulungsunterlagen sind entsprechend akkreditiert.

Voraussetzungen

keine - Inhaber des ITIL Foundation Zertifikates können diesen Kurs überspringen und direkt den ISO 20000 Service Manager absolvieren.

Inhalte

Inhalt des ISO 20000 Foundation Seminar und Training:

Nach dieser Schulung können Sie Ihre IT-Services prozessorientiert managen. Sie wissen wie Sie Ihren IT-Betrieb auf Kundenbedürfnisse ausrichten und wie ein Qualitätsmanagement aussehen muss, damit eine Kultur der stetigen Verbesserung in Ihrer IT-Organisation verankert wird.

Agenda

1. Tag 9:00 bis ca. 16:30 Uhr

2. Tag 9:00 bis ca. 16:30 Uhr (inklusive Prüfungsvorbereitung und Prüfung)

In zwei Tagen werden neben allen wichtigen theoretischen Grundlagen die prüfungsrelevanten Begriffe und Inhalte vermittelt.

Folgende Themen werden vermittelt:

Grundprinzipien des IT Service Managements

Grundlagen der Prozessorientierung

Grundlagen und Prinzipien des Qualitätsmanagements in Anlehnung an ISO 9000

Ziele und Struktur von ISO/IEC 20000

Wichtige Begriffsdefinitionen

Systemorientierung für das IT-Management

Planung und Einführung von Service Management

Die Plan-Do-Check-Act-Methodik zur kontinuierlichen Verbesserung

Assessments und Audits

Prozesse zur Service-Bereitstellung (Service Delivery)

Prozesse zum Management der Kunden- und Lieferantenbeziehungen

Prozesse zum Management von Störungen und Problemen (Resolution Processes)

IT-Kontrollprozesse (Control und Release Processes)

Kontakt

abadir IT training & consulting GmbH, Grabenweg 68, 6020 Innsbruck, Österreich

T (+43 512) 27 92 69-0, F (+43 512) 27 92 69-10, E office@abadir.at