

ISO 20000

Service Manager mit Zertifizierung

Dauer

5 Tage

Preis

EUR 2590.00,-- exkl. Ust.

Termine (Österreich)

auf Anfrage

Termine (Deutschland)

Ihr Nutzen

Der Service Manager nach ISO 20000 ist der zweite Schritt in der fachspezifischen Ausbildung im IT Service Management nach ISO 20000 beim mITSM. Die Schulung folgt dem hochwertigen Qualifizierungsprogramm der ICO - International Certification Organization.

Nach bestandener Zertifizierungsprüfung am Ende des fünftägigen Kurses verleiht die ICO das international anerkannte Zertifikat "Service Manager according to ISO/IEC 20000". Es bestätigt tiefgehende Kenntnisse im IT Service Management nach ISO/IEC 20000 und ist Voraussetzung für die Weiterbildung zum Auditor nach ISO 20000.

Voraussetzungen

Es gelten keine formellen Voraussetzungen für die Kursteilnahme. Wir empfehlen dennoch allen Einsteigern vorab unser zweitägiges Training ISO 20000 Foundation zu absolvieren. Wer dagegen mit dem Thema gut vertraut ist, kann direkt mit der Service-Manager-Schulung beginnen.

Kandidaten ohne Foundation-Zertifikat bekommen als Zertifizierungsprüfung ein Kombi-Format (online) mit Fragen aus den Levels Foundation und Service Manager.

Inhalte

Inhalt des ISO 27000 Service Manager Training:

Welchen konkreten Nutzen ziehe ich aus dieser Schulung?

Nach dieser Fortbildung können Sie prozessorientiertes Service Management in Ihrer Organisation einführen. Sie sind Experte für die ISO 20000 und können bestehende Prozesse bewerten und anpassen. Sie wissen, wie Sie Ihr Service Management stetig gemäß der ISO 20000 verbessern können und wo Sie wann ansetzen müssen.

Agenda

5 Tage jeweils von 09:00 bis ca. 16:30 Uhr

Davor: Bitte planen Sie ca. einen Arbeitstag für die selbständige Vorbereitung auf den Kurs ein.

Alle Kapitel des Standards ISO/IEC 20000 (Teil 1 und 2) sind Gegenstand des Kurses. Umsetzungsaspekte werden anhand der Rahmenwerke ITIL (IT Infrastructure Library, Version 3), COBIT (Control Objectives for Information Technology) und MOF (Microsoft Operations Framework) ausführlich besprochen. Praktische Aufgaben basierend auf einer Fallstudie sind Teil des Kurskonzepts. Weitere in Ausschnitten behandelte Standards und Rahmenwerke sind u. a.

ISO 9000, ISO 19011, ISO/IEC 27000 und CMMI.

Selbständige Vorbereitung (anhand eines Leitfadens)
Wiederholung wichtiger Grundlagen (Foundation Wrap-Up)
Verwandte Rahmenwerke und ihre Anwendbarkeit
Ausgewählte Inhalte der Professional-Module

Management & Improvement of ITSM Processes
Alignment of IT and the Business
Delivery of IT Services
Control of IT Services
Support of IT Services

Ausgewählte Inhalte aus dem Kurs Internal Auditor
Die Zertifizierung nach ISO/IEC 20000
Prüfungsvorbereitung und Musterprüfung
Prüfung

Folgende Aspekte werden schwerpunktmäßig behandelt:

Ausrichtung von IT Service Management an Geschäfts-/Kundenanforderungen
Planung, Organisation und Aufbau eines Managementsystems
Analyse von Effizienz und Konformität eines Managementsystems und der Prozesse
Kontinuierliche Verbesserung des Managementsystems
Analyse, Bewertung und Umsetzung anhand einer praktischen Fallstudie inklusive Übungsaufgaben
Planung der Service-Bereitstellung
Sicherstellung einer effektiven Kommunikation
Organisation und Steuerung der IT Service Management-Prozesse
Überwachung und Reporting der IT Service Management-Prozesse

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