



I N F O R M A T I O N

Mehr Information, mehr Wissen, mehr IT.

## ISO/IEC 2000 FOUNDATION

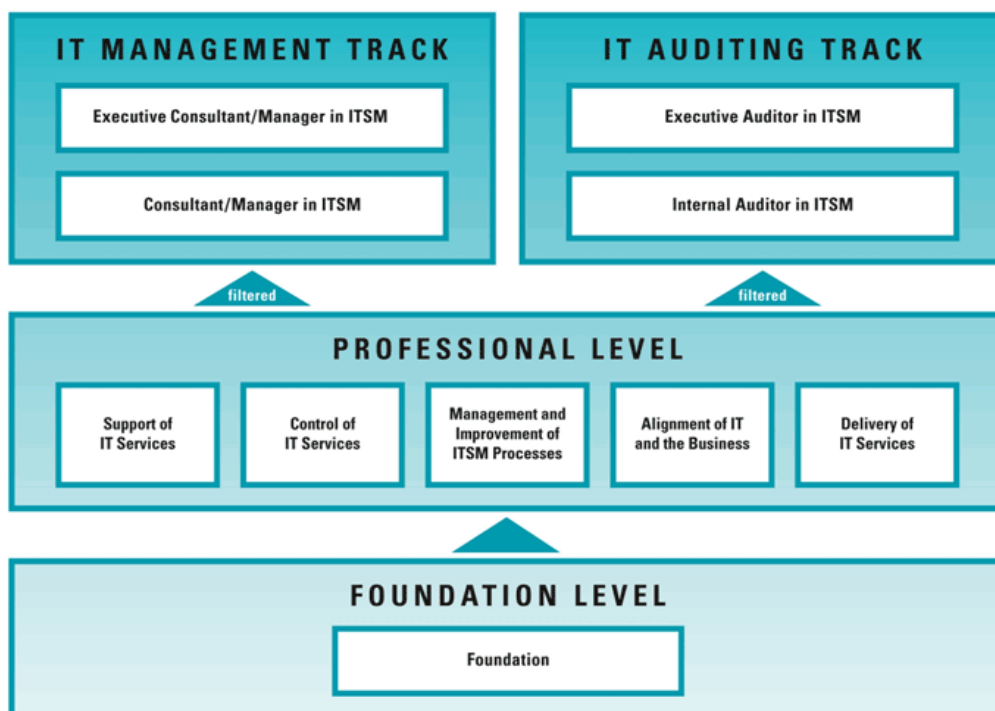
### Die Grundlagen des IT Service Managements gemäß ISO/IEC 20000

#### ISO/IEC 20000 – ITIL® goes ISO-Zertifizierung

Die ISO/IEC 20000 dient als messbarer Qualitätsstandard für das IT Service Management (ITSM). In der ISO/IEC 20000 werden die notwendigen Mindestanforderungen an Prozesse spezifiziert & dargestellt, die eine Organisation etablieren muss, um IT-Services in definierter Qualität bereitstellen und managen zu können. ISO/IEC 20000 eröffnet die Möglichkeit, die erfolgreiche Implementierung des Service Managements anhand eines internationalen Standards objektiv zu messen und zu zertifizieren. Die ISO/IEC 20000 wird mittelfristig speziell für IT-Serviceprovider zu dem zentralen Faktor für deren Marktchancen, vergleichbar mit der ISO 900X heute.

#### Was Sie in diesem Seminar lernen

Sie lernen die Grundsätze des Service Managements sowie die Strukturen prozessorientierter Arbeitsabläufe kennen und werden konkret an die Inhalte der ITSM-Prozesse gemäß ISO/IEC 20000 herangeführt. Sie erwerben Basiswissen in den Best Practices sowie die benötigte Fachterminologie. Das Foundation Certificate according to ISO/IEC 20000 ist die Grundlage für alle weiterführenden ISO/IEC 20000-Zertifizierungen.



# ISO/IEC 20000 FOUNDATION

## Inhalte des Seminars

- 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
  - o Resolution Processes
  - o Control Processes
  - o Release Process
  - o Service Delivery Processes
  - o Relationship Processes
- Ablauf der Unternehmenszertifizierung

## Das Seminar befähigt Sie

- Inhalte & Ziele von ISO/IEC 20000 zu verstehen
- die Dringlichkeit von Maßnahmen einzustufen und den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) in der IT-Organisation zu gewährleisten
- Zertifizierungsvorbereitungen Ihres Unternehmens nach ISO/IEC 20000 aktiv zu unterstützen

## Voraussetzungen

Grundkenntnisse zu Strukturen innerhalb von IT-Organisationen sind wünschenswert, aber nicht zwingend.

## Teilnehmerkreis

CIO, IT-Leiter, IT-Berater, Betriebsverantwortliche, Geschäftsführer, IT Serviceprovider

## Teilnehmerzahl

maximal 16

## Dauer

2 Tage inkl. Prüfung durch den TÜV Süd

## Fragen?

Education Team, Telefon +49 69/500 65 126, [education@maxpert.de](mailto:education@maxpert.de)