

# ISO/IEC 20000 Foundation Seminar

## Motivation

ISO/IEC 20000 beschreibt als international anerkannter Qualitätsstandard für IT-Service Management die notwendigen Prozesse mit den jeweiligen Mindestanforderungen, die eine Organisation etablieren muss, um IT-Services bereitstellen und managen zu können. Im Vordergrund steht dabei die Erfüllung der Norm und damit sind die Freiheiten eines Best Practice Ansatzes nicht gegeben. Die Stärke der ISO/IEC 20000 Norm ist die Kürze und Prägnanz, mit der die Anforderungen an das IT-Service Management definiert werden. Dabei sind Themen wie Kundenorientierung, Qualität und Optimierung genauso von Bedeutung wie Transparenz und Wirtschaftlichkeit.

In diesem Seminar erhalten Sie einen hervorragenden Überblick über ISO/IEC 20000 und die vorab zu klärenden Notwendigkeiten und Inhalte, die eine erfolgreiche ITSM Einführung und Umsetzung erst sinnvoll möglich machen. Die Etablierung eines IT-Service Management Systems inkl. der Definition des Service Management Plans bilden dafür die wesentlichen Grundvoraussetzungen, unabhängig von einer späteren Zertifizierung der Organisation.

Eine mögliche spätere Zertifizierung Ihrer Organisation wird wesentlich einfacher, wenn sich die ITSM Einführung von Beginn an konsequent an der ISO/IEC 20000 Norm orientiert. Sichern Sie sich diesen Wettbewerbsvorteil!

## Nutzen

Mit dem offiziellen Zertifizierungs- und Lehrgangskonzept „IT Service Management“ gemäß EXIN/TÜV, lernen Sie die Inhalte der Norm ISO/IEC 20000 sowie deren Umsetzung als Managementsystem praxisnah und unter Anwendung weiterer relevanter Normen, Best Practices, Methoden und Frameworks kennen. Ihre, durch unser Seminar erworbene, individuelle Qualifikation versetzt Sie in die Lage, das Wissen anzuwenden und gezielt rollen- und aufgabenbezogene Führungsaufgaben im IT Service Management zu übernehmen.

Die FCS Consulting GmbH vermittelt Ihnen die grundlegenden Ziele und Inhalte der ISO/IEC 20000 und bringt Sie in der Lage, beim Aufbau eines Managementsystems unterstützend mitzuwirken. Grundkenntnisse in den Best Practices und des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) sind vorhanden. Das „Foundation Certificate according to ISO/IEC 20000“ ist die Basis für weiterführende Trainings und Zertifizierungen nach ISO/IEC 20000.

## Zielgruppe

Mitarbeiter im IT-Service Management, IT-Berater, IT-Manager, IT-Betriebsverantwortliche, IT-Service Desk Mitarbeiter, Qualitätsbeauftragte, Kundenbetreuer, IT-Verantwortliche

## Dauer

Zwei Tage Seminar mit anschließender Prüfung.

## Voraussetzungen

Mehrjährige Berufserfahrung in der IT, vorzugsweise im Service Management Umfeld

## Prüfungsvorbereitung und Prüfung

Zur Vorbereitung auf die Prüfung werden Sie bei dem Seminar der FCS Consulting GmbH mögliche Fragestellungen und ein Musterexamen zusammen mit den Teilnehmern diskutiert bzw. erarbeitet. Am Ende des Kurses können Sie die Prüfung für das "Certificate in IT Service Management according to ISO/IEC 20000" vor Ort ablegen.

Die Prüfung ist eine Multiple Choice-Prüfung mit 40 Fragen, je nach Wunsch in deutscher oder englischer Sprache. Dafür stehen 60 Minuten zur Verfügung. 65 Prozent, also 26 von 40 Fragen, müssen richtig beantwortet sein, um das Zertifikat zu erhalten.

## Inhalte

1. Einführung in das Thema IT-Service Management
2. Grundlagen gemäß ISO/IEC 20000 1:5
  - Scope der ISO/IEC 20000 (Umfang und Abgrenzung)
  - Terminologie und Definitionen
  - Anforderungen an ein IT-Service Management System
  - Planung und Umsetzung von IT-Service Management
  - Planung und Umsetzung neuer Services
  - IT-Service Management Prozesse nach ISO/IEC 20000
3. IT-Service Management Prozesse nach ISO/IEC 20000
  - Resolution-Prozesse
  - Control Prozesse
  - Release Prozesse
  - Service Delivery Prozesse
  - Relationship Prozesse
4. Einordnung, Ausblick
  - Ausbildung und Zertifizierung nach ISO/IEC 20000
  - Verwandte Methoden und Standards

## Ansprechpartner

### **FCS Consulting GmbH**

Dörte Jaskotka

Römerstraße 119, 71229 Leonberg

Tel: +49 7152 30788-0, Fax: +49 7152 30788-99

E-Mail: doerte.jaskotka@fcs-consulting.de

Internet: [www.fcs-consulting.de](http://www.fcs-consulting.de)