

ISO 20000 Foundation

miTSM Munich Institute for IT Service Management GmbH



Grundlagenausbildung IT Service Management

In unserer Grundlagenausbildung erlernen Sie 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. Bei der Prüfung handelt es sich um eine Online-Prüfung (Zeitpunkt und Ort frei wählbar).

CHF 840.00

15. Dezember 2025 bis 16. Dezember 2025 (Online-Durchführung)
7. Januar 2026 bis 8. Januar 2026 (Online-Durchführung)
2. Februar 2026 bis 3. Februar 2026 (Online-Durchführung)
15. April 2026 bis 16. April 2026 (Online-Durchführung)
6. Mai 2026 bis 7. Mai 2026 (Online-Durchführung)
8. Juli 2026 bis 9. Juli 2026 (Online-Durchführung)
5. August 2026 bis 6. August 2026 (Online-Durchführung)
7. Oktober 2026 bis 8. Oktober 2026 (Online-Durchführung)
16. Dezember 2026 bis 17. Dezember 2026 (Online-Durchführung)

Mehr Informationen und Anmeldung

Zusätzliche Infos zur Veranstaltung

Zertifikat/Bestätigung

Zertifikat

Veranstalter

miTSM Munich Institute for IT Service Management GmbH

Beschreibung

Schulungsinhalt

Sie erhalten eine Einführung in folgende Prozesse:

- IT-Service-Management (ITSM)
- Grundlagen der ISO 20000-Normenfamilie
- Struktur und Inhalte der ISO 20000-1-Norm
- Anforderungen an das IT-Service-Management-System (SMS) gemäss ISO 20000-1
- Service-Level-Management (SLM)
- Incident-Management
- Problem-Management
- Change-Management
- Release- und Deployment-Management
- Service-Asset- und Konfigurations-Management (SACM)
- Capacity-Management
- IT-Service-Continuity-Management (ITSCM)
- Information-Security-Management (ISM)
- Management von Prozessen und Funktionen im ITSM
- Durchführung interner Audits für ITSM

Zielgruppe

- Personen mit Kenntnissen im IT-Service-Management
- Verantwortliche für IT-Sicherheit im Unternehmen
- Fachleute, die für die technische Umsetzung von IT-Services zuständig sind
- Manager für IT-Prozesse im Unternehmen
- Fachleute für IT-Qualitätsmanagement und -kontrolle
- Personen, die in der IT-Prüfung tätig sind
- Leiter von IT-Projekten
- Mitarbeiter in der IT, die an der Implementierung oder Verbesserung des IT-Service-Managements beteiligt sind

Nutzen der Schulung

- Verständnis für die Grundlagen des IT-Service-Managements
- Wissen über die ISO 20000-Normenfamilie und deren Struktur und Inhalt
- Kenntnisse der Anforderungen an das IT-Service-Management-System gemäß ISO 20000-1
- Kenntnisse zur Verwaltung von Prozessen und Funktionen im ITSM
- Fähigkeit zur Durchführung interner Audits für ITSM
- Möglichkeit zur Vorbereitung auf die ISO 20000-Zertifizierung

Agenda

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

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

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

Kernpunkte der Schulung

- 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)

Mehr Informationen und Anmeldung