

Service Manager nach ISO 20000

mITSM Munich Institute for IT Service Management GmbH



ISO 20000 Service Manager Schulung

13. April 2026 bis 15. April 2026
(Online-Durchführung)
3. August 2026 bis 5. August 2026
(Online-Durchführung)
12. Oktober 2026 bis 14. Oktober
2026 (Online-Durchführung)
14. Dezember 2026 bis 16. Dezember
2026 (Online-Durchführung)

In unserer ISO 20000 Service Manager Schulung lernen Sie in fünf Tagen IT Service Management nach ISO 20000 auf Professional Level. Dies ist der zweite Schritt in der fachspezifischen Ausbildung, das Foundation-Zertifikat ist hier vorausgesetzt. Auf dem Professional Level werden alle Kapitel des Standards ISO/IEC 20000 (Teil 1 und 2) tiefergehend behandelt. Die Inhalte werden Ihnen von erfahrenen Trainern mit hoher Praxisrelevanz vermittelt.

Einsteigen mit ITIL

Foundation-Zertifikat

Als Inhaber eines ITIL Foundation-Zertifikats haben Sie die Möglichkeit hier quer einzusteigen.

CHF 1'990.00

[Mehr Informationen und Anmeldung](#)

Zusätzliche Infos zur Veranstaltung

Zertifikat/Bestätigung

Zertifikat

Veranstalter

[mITSM Munich Institute for IT Service Management GmbH](#)

Beschreibung

Inhalt der Schulung

- 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

Zielgruppe

Die Zielgruppe der ISO 20000 Service Manager Schulung sind Personen, die eine leitende Rolle in der Implementierung, Überwachung und Verbesserung von IT-Service-Management-Systemen gemäss ISO 20000 spielen.

Typischerweise sind dies:

- IT-(Prozess-)Manager
- Service-Manager in der IT
- IT-Teamleiter
- Berater, die in der IT-Service-Management-Branche tätig sind

Nutzen der Schulung

Verbesserte Fähigkeiten

- zur Implementierung und Aufrechterhaltung von IT-Service-Management-Systemen (ITSM) gemäß ISO 20000
- im Bezug auf das Management von Prozessen und Funktionen im ITSM
- interne Audits für ITSM durchzuführen
- im Bezug auf das Verständnis von ITSM-Metriken und Leistungsmessung
- ITSM-Strategien und -Pläne zu entwickeln und zu implementieren, um die Geschäftsziele zu unterstützen

Agenda

1. Tag: 09:00 bis ca. 16:30 Uhr
2. Tag: 09:00 bis ca. 16:30 Uhr
3. Tag: 09:00 bis ca. 16:30 Uhr
4. Tag: 09:00 bis ca. 16:30 Uhr
5. Tag: 09:00 bis ca. 16:30 Uhr

Kernpunkte der Schulung

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
 - 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

Mehr Informationen und Anmeldung