

>> ISO/IEC 20000 Foundation Bridge

zur Erlangung des: Foundation-Zertifikats in IT-Service-Management
gemäß ISO/IEC 20000 (TÜV SÜD Akademie/EXIN)

Kursbeschreibung

Mit der ISO/IEC 20000 Foundation Bridge bietet Ihnen MATERNA einen kompakten Einstieg in die IT-Service-Management-Norm ISO/IEC 20000, der auf einem absolvierten ITIL® Foundation-Kurs aufbaut. Sie lernen die Inhalte der ISO/IEC 20000 sowie deren Umsetzung als Managementsystem kennen und wie sich die Prozesse der ITIL® Best Practices in die Normenstruktur einfügen.

Sie verstehen, aufbauend auf den Grundlagen aus dem ITIL® Foundation-Kurs, die grundlegenden Ziele und Inhalte der ISO/IEC 20000 und sind in der Lage, beim Aufbau eines Managementsystems unterstützend mitzuwirken. Ihr erworbenes Know-how hilft Ihnen und Ihrer Organisation beim Aufbau eines Managementsystems. Der Ablauf eines Audits ist Ihnen vertraut. Sie können die Dringlichkeit von Maßnahmen einstufen und den kontinuierlichen Verbesserungsprozess Ihrer IT-Organisation mit gewährleisten.

Dieser eintägige Kurs deckt aufbauend auf dem ITIL® Foundation-Wissen alle prüfungsrelevanten Inhalte eines ISO/IEC 20000 Foundation-Bridge-Kurses ab. Außerdem wird eine Musterprüfung bearbeitet. Am Ende des Tages kann das offizielle ISO/IEC 20000 Foundation-Bridge-Examen abgelegt werden.

Ziele des Kurses

Mit der ISO/IEC 20000 Foundation Bridge gelingt den Teilnehmern – aufbauend auf vorhandenen ITIL® Foundation-Kenntnissen – der Einstieg in die IT-Service-Management-Norm ISO/IEC 20000. Sie lernen,

- die Grundsätze des IT-Service-Qualitäts-Managements,
- die Umsetzung der grundlegenden Elemente der Norm in Ihre IT-Organisation,
- den Code of Practice (Leitfaden) für das IT-Service-Management in ihrer IT-Organisation,
- die ISO/IEC 20000-spezifische Terminologie und Einordnung bekannter ITIL®-Prozesse,
- das neue IT-Service-Management-Ausbildungskonzept gemäß ISO/IEC 20000 und
- alles Notwendige, um die offizielle Bridge-Prüfung zum Foundation-Zertifikat in IT-Service-Management gemäß ISO/IEC 20000 der TÜV SÜD Akademie/EXIN zu bestehen.

Kursinformationen

Teilnehmerzahl: max. 16 Teilnehmer

Kursdauer: 1 Tag

Anmeldung: training@materna.de oder www.materna.de/training

Sprache und Kursmaterial

Der Kurs wird auf Deutsch und mit deutschsprachigen Kursunterlagen durchgeführt. Die Unterlagen werden den Teilnehmern vor Ort ausgehändigt.

Zielgruppe

IT-Mitarbeiter, IT-Berater, Kunden von IT-Dienstleistern, Führungskräfte und Projekt-Manager, die einen Überblick über IT-Service-Management gemäß der Norm ISO/IEC 20000 erlangen wollen. Außerdem alle Personen, die am Aufbau eines Managementsystems unterstützend mitwirken und dabei (ITIL®) Best Practices umsetzen.

Voraussetzungen

Eine vorhandene ITIL® Foundation-Zertifizierung (V2 oder V3) ist Teilnahmevoraussetzung und muss bei der Anmeldung nachgewiesen werden. Kenntnisse auf ITIL® Foundation-Niveau werden entsprechend vorausgesetzt. Hinweis: Die ISO/IEC 20000 Foundation Bridge kann in Kombination mit einem ITIL® V3 Foundation-Kurs gebucht und besucht werden.

Prüfung und Zertifizierung

Die Multiple-Choice-Prüfung (20 Fragen, 30 Minuten) wird standardmäßig auf Deutsch angeboten. Falls Sie eine englische Prüfung wünschen, geben Sie dies bitte bei der Anmeldung zu diesem Kurs mit an. Bei erfolgreich absolvierter Prüfung wird den Teilnehmern das Foundation-Zertifikat in IT-Service-Management gemäß ISO/IEC 20000 („Foundation Certificate in ITSM according to ISO/IEC 20000“) der TÜV SÜD Akademie/EXIN ausgestellt. Dieses berechtigt zum Besuch von fortgeschrittenen, auf ISO/IEC 20000 basierenden IT-Service-Management-Kursen. Zusätzlich werden Teilnahme-Zertifikate ausgegeben.

Agenda

09:00 bis ca. 18:00 Uhr

- Grundlagen des IT-Service-Management
- ISO/IEC 20000, Kap. 1-5
 - Grundlagen der ISO/IEC 20000
 - Anforderungen an ein Management-System
 - Planung & Umsetzung von Service Management und Services
- ISO/IEC 20000, Kap. 6-10 – IT-Service-Management-Prozesse
- Einordnung / Ausblick – Zertifizierung, verwandte Methoden & Standards
- Prüfung

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.