

CIS-Lehrgang: ISO 20000 Consultant

Implementieren, steuern und verbessern von IT-Service-Management-Systemen

Der ISO-20000-Consultant ist ein sich neu etablierendes Berufsbild, bei dem Technologie- und Managementwissen gleichermaßen gefragt sind. Aufbauend auf der IT Infrastructure Library, ITIL, hat das Managementsystem der ISO 20000 die Verbesserung von Effizienz, Transparenz und Qualität von IT-Leistungen zum Ziel. Als ISO-20000-Consultant können Sie somit zur Schaltzentrale für Veränderungen und kontinuierliche Verbesserung von IT-Prozessen im Unternehmen werden. Implementierung, Optimierung und die interne Vorbereitung auf Audits gehören zu Ihren Kompetenzen. Die CIS ist die erste, durch den itSMF akkreditierte Trainings- und Zertifizierungsorganisation in Österreich.

Zielgruppe

Consultants oder Projektmanager, die Organisationen auf die Zertifizierung nach ISO 20000 vorbereiten.

Externe oder interne Auditoren, die Audits oder Assessments innerhalb von Organisationen durchführen wollen: sowohl in der Vorbereitungsphase für eine ISO-20000-Zertifizierung als auch im laufenden Betrieb zur Überwachung der Normkonformität.

Voraussetzungen

- ITIL Foundation Certificate in IT Service Management (ITSM)
- Gute Kommunikationsfähigkeiten
- 3 Jahre Berufserfahrung in der IT
- 3 Jahre Berufserfahrung in Implementierung / Betrieb von Service-Management-Prozessen oder -Projekten

Abschluss

Absolventen dieses Lehrgangs erhalten ein offizielles "ISO 20000 Consultant Certificate" von itSMF UK und CIS. Sie sind in der Lage durch ihr tiefes Wissen die Anforderungen der ISO 20000 in einer Organisation zu implementieren, diese auf die Zertifizierung vorzubereiten und den kontinuierlichen Verbesserungsprozess innerhalb der Organisation effizient voranzutreiben.



CIS-Lehrgang: ISO 20000 Consultant

Inhalte des dreitägigen CIS-Lehrgangs „ISO 20000 Consultant“:

- Einführung und Inhalte der ISO 20000
- Überblick über das Zertifizierungsverfahren
- ISO 20000 Einführung: Begriffe, Prozesse und Merkmale
- ISO 20000 Teil 1, im Detail: The Specification for Service Management
- ISO 20000 Teil 2, im Detail: The Code of Practice
- Einsatz von Service-Management-Tools
- ISO 20000: Geltungsbereiche
- Implementierung der ISO 20000
- Praktische Übungen zur Anwendung der ISO 20000
- Vorbereitung für Assessments und das interne Audit
- Vorbereitung auf die schriftliche Prüfung
- Schriftliche itSMF-Prüfung: 1 Stunde Multiple Choice und 1 Stunde Written Assignment (Praxisanwendungsbeispiele in englischer Sprache)

Die Inhalte dieses dreitägigen Lehrgangs entsprechen den Richtlinien des itSMF UK.



Tag 1

- Einführung: Hintergründe der ISO 20000, Zertifizierungsschema
- ISO 20000 Part 1 in Detail (1): Terminology, the Management System, Planning and Implementing Service Management and New and Changed Services
- ISO 20000 Part 1 in Detail (2): Service Delivery Processes
- Assignment 1 and Review
- ISO 20000 Part 1 in Detail (3): Relationship, Resolution, Control and Release Processes, Objectives and Relationships
- Probetest Multiple-Choice (1)

Tag 2

- Wiederholung
- ISO 20000 Part 2: Detail and Application
- ISO 20000 Part 2: Detail and Application (cont'd)
- Overview of Scoping and Eligibility Issues ISO 20000: Using it and Achieving it
- Individual Written Sample Assignment
- Probetest Multiple Choice (2) und Review

Tag 3

- Review Individual Sample Written Assignment
- Typical Toolsets in Use
- Scoping Issues: Details
- Assignment 2
- Prüfung: Written Assignment
- Prüfung: Multiple Choice

CIS-Lehrgang: ISO 20000 Auditor

Prüfen von ITSM-Systemen, Beraten bei Audits und Assessments

Der ISO-20000-Auditor eröffnet berufliche Möglichkeiten in Richtung Beratung, Assessments und Auditing von IT-Service-Management-Systemen. Aufgrund einschlägiger praktischer Erfahrungen, tiefgehendem Normwissen und dem anerkannten Zertifikat gilt ein ISO-20000-Auditor als Experte und oberste Instanz für ITSM-Systeme. Die Ausbildung befähigt zur Durchführung von Audits und Assessments. Sie erkennen Normkonformität, Abweichungen und Optimierungspotenziale. Das offizielle itSMF-Zertifikat ermöglicht Ihnen, als Auditor im Namen akkreditierter Zertifizierungsorganisationen aufzutreten oder als IT-Berater mit dem Fokus auf Audits und Assessments nach ISO 20000 zu arbeiten. Die CIS ist die erste, durch den itSMF akkreditierte Trainings- und Zertifizierungsorganisation in Österreich.

Zielgruppe

Externe Auditoren und Assessoren, die für Zertifizierungsorganisationen tätig sind und Audits oder Assessments für Organisationen nach ISO 20000 durchführen wollen.
Interne Auditoren und Assessoren, die innerhalb ihrer Organisation Audits oder Assessments nach ISO 20000 zur laufenden Überprüfung der Normkonformität durchführen wollen.

Anmerkung: Internen Auditoren, die ihre Organisation auf die Zertifizierung vorbereiten, wird empfohlen den dreitägigen Consultant-Kurs zu absolvieren.

Voraussetzungen

- Qualifizierter Auditor gemäß ISO 9000 (IT), ISO 27001, TickIT, IRCA oder CISA
- Mindestens dreijährige Audit- oder Assessment-Erfahrung im Auditieren von IT-Systemen und Service-Management-Prozessen
- Gute Kommunikationsfähigkeiten



CIS-Lehrgang: ISO 20000 Auditor

Inhalte des zweitägigen CIS-Lehrgangs „ISO 20000 Auditor“:

- Einführung und Inhalte der ISO 20000
- Überblick über das Zertifizierungsverfahren
- ISO 20000 Einführung: Begriffe, Prozesse und Merkmale
- ISO 20000 Teil 1, im Detail: The Specification for Service Management
- ISO 20000 Teil 2, im Detail: The Code of Practice
- Einsatz von Service-Management-Tools
- ISO 20000: Geltungsbereiche
- Implementierung der ISO 20000
- Schriftliche itSMF-Prüfung: 1 Stunde Multiple Choice

Die Inhalte dieses zweitägigen Lehrgangs entsprechen den Richtlinien des itSMF UK.



Tag 1

- Einführung, Inhalte der ISO 20000, Zertifizierungsschema
- ISO 20000: Terminology, The Management System, Planning and Implementing New and Changed Services, Objectives and Relationships
- Service Delivery Processes, Objectives and Relationships
- Assignment 1
- Relationship, Resolution, Control and Release Processes, Objectives and Relationships
- Beispielprüfung

Tag 2

- Wiederholung
- ISO 20000 Part II: Overview
- Scoping Issues
- Typical Toolsets
- Assignment 2
- Feedback, Review
- Prüfung: 1 Stunde Multiple Choice

Abschluss

Absolventen dieses Lehrgangs erhalten ein offizielles „ISO 20000 Auditor Certificate“ von itSMF UK und CIS. Sie kennen die Anforderungen der ISO 20000 und können diese entsprechend in einer Organisation umsetzen. Weiters sind Sie in der Lage, Audits und Assessments innerhalb der Organisation durchzuführen.

Teilnahmegebühr: für den gesamten CIS-Lehrgang „ISO 20000 Auditor“ inklusive Prüfung und Zertifikat: 1.660,- EUR inkl. MwSt.

CIS - Certification & Information Security Services GmbH

A-1010 Wien · Gonzagagasse 1/25 · T: (+43)-1-532 98 90 · F: (+43)-1-532 98 90-9

E-Mail: office@cis-cert.com · Web: www.cis-cert.com