



## 1- ITSM Foundation nach ISO 20000

Diese Schulung " Grundlagen des IT Service Management" führen wir mit unserem zertifizierten Partner durch. Im Training ITSM Foundation nach ISO 20000 wird ein vollständiger Überblick über Zielsetzung, Struktur und Inhalt der Norm ISO 20000 gegeben. Der zweitägige Kurs vermittelt die Grundlagen des IT Service Managements und schließt mit einer Zertifizierungsprüfung ab.

### Listenpreis

790,00 € exkl. MwSt

940,10 € inkl. MwSt

### Dauer

2 Tage

### Gebühr für Prüfungen/Examen

190,00 € exkl. MwSt / 226,10 € inkl. MwSt

### Leistungen Präsenz

- Schulung im Trainingscenter
- Verpflegung
- Teilnahmebestätigung / Zertifikat

### Leistungen bei VCL Training

- Technischer Support
- Online Zugang
- Teilnahmebestätigung / Zertifikat

### Ihre Ansprechpartnerin



**Gabriela Bücherl**

Geschäftsführung  
Vertrieb

### Kontakt/Fragen:

[g.buecherl@cbt-training.de](mailto:g.buecherl@cbt-training.de)

Telefon: +49 (0)89-4576918-16

## Inhalte

- 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

## Ziele

In dieser 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).



## 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

---

## Voraussetzungen

Keine besonderen Vorkenntnisse erforderlich.

---

## Prüfung/Zertifizierung

Zertifikat "ISO 20000 Foundation" Personenzertifizierung durch die ICO.

- Es handelt sich um eine Online-Prüfung. Sie entscheiden, wann und wo Sie die Prüfung ablegen.
- Multiple-Choice-Prüfung
- Sprache: frei wählbar
- Dauer: 45 Minuten
- Anzahl der Fragen: 30
- Es gibt je zwei oder drei Antwortmöglichkeiten.
- Eine, zwei oder alle drei Antwortmöglichkeit(en) können richtig sein.
- Richtig beantwortet ist eine Frage, wenn alle der richtigen und keine der falschen Antwortmöglichkeiten angekreuzt sind./li>
- Zum Bestehen der Prüfung müssen mindestens 60% der Fragen richtig beantwortet werden>

Certificate in IT Service Management according to ISO/IEC 20000

---

## Hinweise

### HINWEIS:

Besitzer eines ITIL Foundation Zertifikates können den Kurs Foundation nach ISO 20000 überspringen und direkt beim Professional-Kurs "ITSM Service Manager nach ISO 20000" einsteigen.