



## PECB Certified ISO/IEC 20000 Foundation

Machen Sie sich mit den Anforderungen und bewährten Verfahren für ein Servicemanagementsystem auf der Grundlage von ISO/IEC 20000-1 vertraut.

### Warum sollten Sie teilnehmen?

Das ISO/IEC 20000 Foundation Training ermöglicht Ihnen das Wissen über grundlegende Elemente für die Implementierung und Verwaltung eines IT Service Managementsystems (ITSMS) nach ISO/IEC 20000 zu erwerben. Während dieses Trainings werden Sie in der Lage sein verschiedene Module eines ITSMS, einschließlich ITSMS Richtlinien, Prozeduren, Leistungsbewertungen, Managementengagement, interner Audit, Managementprüfung und kontinuierliche Verbesserung zu verstehen.

Nach Abschluss des Trainings können Sie die Prüfung ablegen und die Qualifikationen des „PECB Certified ISO/IEC 20000 Foundation“ beantragen. Dieses Zertifikat bestätigt, dass Sie die grundlegenden Methodologien, Anforderungen, Rahmen und den Managementansatz verstanden haben.

<p><b>Wer sollte teilnehmen?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Personen, beteiligt im IT Service Management</li> <li>➤ Personen, die Erkenntnisse über die Hauptprozesse von IT Service Managementsysteme (ITSMS) erwerben wollen</li> <li>➤ Personen, interessiert an einer Karriere im Bereich IT-Service Management</li> </ul>	<p><b>Lernziele</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Komponente, Vorgänge und wichtige Prozesse eines IT Service Managementsystems verstehen</li> <li>➤ Den Zusammenhang zwischen ISO/IEC 20000 und anderen Normen und Rechtsvorschriften erkennen</li> <li>➤ Ansätze, Methoden und Techniken verstehen, um ein ITSMS zu implementieren und verwalten</li> </ul>
<p><b>Kursagenda</b> <span style="float: right;">DAUER: 2 TAGE</span></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tag 1: Einführung in Konzepte des IT Service Managementsystems (ITSMS) nach ISO/IEC 20000</li> <li>➤ Tag 2: IT Service Managementsystem (ITSMS) – Anforderungen und Zertifizierungsprüfung</li> </ul>	<p><b>Voraussetzungen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Keine</li> </ul>
<p><b>Prüfung</b> <span style="float: right;">DAUER: 1 STUNDE</span></p> <p>Die "PECB Certified ISO/IEC 20000 Foundation" Prüfung entspricht vollständig den Anforderungen des PECB Prüfungs- und Zertifizierungsprogramms (ECP). Die Prüfung umfasst folgende Kompetenzbereiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bereich 1: Grundlegende Prinzipien und Konzepte eines IT Service Managementsystems (ITSMS)</li> <li>➤ Bereich 2: IT Service Managementsystem (ITSMS)</li> </ul> <p>Weitere Einzelheiten über die Prüfung finden Sie unter <a href="#">Prüfungsvorschriften und Richtlinien</a>.</p>	<p><b>Zertifizierung</b></p> <p>Nach erfolgreichem Abschluss der Prüfung können Sie die Qualifikationen des „PECB Certified ISO/IEC 20000 Foundation“ beantragen. Weitere Informationen über ISO/IEC 20000 Zertifizierungen und den PECB Zertifizierungsprozess, finden Sie unter <a href="#">Zertifizierungsvorschriften und Richtlinien</a>.</p>

### Allgemeine Informationen

- Zertifizierungsgebühren sind bereits im Prüfungspreis inbegriffen
- Trainingsmaterial von über 200 Seiten von Informationen und praktischen Beispielen wird verteilt
- Das Teilnahmezertifikat von 14 CPD (Continuing Professional Development) Leistungspunkten wird ausgestellt
- Falls die Prüfung nicht bestanden ist, können Sie diese innerhalb von 12 Monaten kostenlos wiederholen