



PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor

Das Meistern eines Audits des IT Service-Managementsystems (ITSMS) gemäß ISO/IEC 20000

Warum sollten Sie teilnehmen?

Die PECB ISO/IEC 20000 Lead Auditor vermittelt Ihnen das notwendige Wissen und die Fähigkeiten, um Servicemanagementsystem-Audits (SMS) in Übereinstimmung mit allgemein anerkannten Audit-Prinzipien, Verfahren und Techniken durchzuführen. Diese Schulung wurde entwickelt, um die Bedeutung eines effektiven SMS-Audits zu verdeutlichen. Er zielt darauf ab, Ihre Fähigkeiten in Bezug auf die Planung und Durchführung von SMS-Audits in Übereinstimmung mit den Anforderungen der ISO/IEC 17021-1, den Empfehlungen der ISO 19011 und anderen besten Praktiken der Auditierung zu stärken.

Diese Schulung enthält auch Übungen, Quizfragen und praktische Beispiele, die Ihnen helfen, die wichtigsten Aspekte von SMS-Audits zu verstehen. Er geht unter anderem auf die praktischen Aspekte ein, wie die Auslegung der Anforderungen der ISO/IEC 20000-1 im Rahmen eines Audits, die Anwendung der Auditgrundsätze, die Auditmethoden, die Sammlung und Überprüfung von Nachweisen, die Leitung eines Auditteams, die Erstellung von Nichtkonformitätsberichten und die Erstellung des abschließenden Auditberichts

Nach erfolgreichem Abschluss der Schulung findet eine Prüfung statt. Wenn Sie die Prüfung bestanden haben, können Sie sich um das Zertifikat „PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor“ bewerben. Das international anerkannte „PECB ISO/IEC 20000 Lead Auditor“-Zertifikat weist Ihre fachlichen Fähigkeiten und Ihre Befähigung zur Auditierung eines SMS auf Basis von ISO/IEC 20000-1 aus.



Wer sollte teilnehmen?

Die Schulung zum ISO/IEC 20000 Lead Auditor richtet sich an:

- Auditoren, die SMS-Audits durchführen und leiten wollen
- Manager oder Berater, die den SMS-Auditprozess beherrschen wollen
- Personen, die für die Aufrechterhaltung der Konformität mit den Anforderungen der ISO/IEC 20000-1 in einer Organisation verantwortlich sind
- Technische Experten, die Organisationen auf ein SMS-Zertifizierungsaudit vorbereiten möchten
- Fachberater im Bereich Servicemanagement

Kursagenda

Dauer: 5 Tage

Tag 1 | Einführung in das SMS und die ISO/IEC 20000-Normenfamilie

- Ziele und Aufbau der Schulung
- Normen und rechtliche Rahmenbedingungen
- Zertifizierungsprozess
- Grundlegende Konzepte des Servicemanagements und des SMS
- ISO/IEC 20000-1 Anforderungen an ein SMS, Abschnitte 4-10

Tag 2 | Auditprinzipien und die Vorbereitung und Einleitung eines Audits

- Grundlegende Auditkonzepte und -prinzipien
- Die Auswirkungen von Trends und Technologie in der Auditierung
- Evidenzbasierte Auditierung
- Risikobasierte Auditierung
- Einleitung des Auditverfahrens
- Audit der Stufe 1

Tag 3 | Auditaktivitäten vor Ort

- Vorbereitung auf das Audit der Stufe 2
- Audit der Stufe 2
- Kommunikation während des Audits
- Audit-Verfahren
- Erstellung von Audit-Testplänen

Tag 4 | Abschluss des Audits

- Ausarbeitung von Auditfeststellungen und Berichten über Nichtkonformitäten
- Auditdokumentation und Qualitätsprüfung
- Abschluss des Audits
- Bewertung der Aktionspläne durch den Auditor
- Über die erste Auditierung hinaus
- Verwaltung eines internen Auditprogramms
- Abschluss der Schulung

Tag 5 | Zertifizierungsprüfung



Lernziele

Am Ende dieser Schulung werden die Teilnehmer in der Lage sein:

- Die grundlegenden Konzepte und Prinzipien eines Servicemanagementsystems (SMS) auf der Basis von ISO/IEC 20000-1 zu erklären
- Die Anforderungen der ISO/IEC 20000-1 an ein SMS aus der Sicht eines Auditors zu interpretieren
- Die Konformität des SMS mit den Anforderungen der ISO/IEC 20000-1 in Übereinstimmung mit den grundlegenden Auditkonzepten und -prinzipien zu bewerten
- Ein ISO/IEC 20000-1-Audit in Übereinstimmung mit den Anforderungen der ISO/IEC 17021-1, den ISO 19011-Leitlinien und anderen besten Praktiken der Auditierung zu planen, durchzuführen und abzuschließen
- Ein ISO/IEC 20000-1-Auditprogramm zu leiten

Prüfung

Dauer: 3 Stunden

Die Prüfung zum „PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor“ entspricht vollständig den Anforderungen des PECB Prüfungs- und Zertifizierungsprogramms (PECB Examination and Certification Program, ECP). Sie deckt die folgenden Kompetenzbereiche ab:

Bereich 1 | Grundlegende Konzepte und Prinzipien eines Servicemanagementsystems

Bereich 2 | Anforderungen an ein Servicemanagementsystem

Bereich 3 | Grundlegende Auditkonzepte und -prinzipien

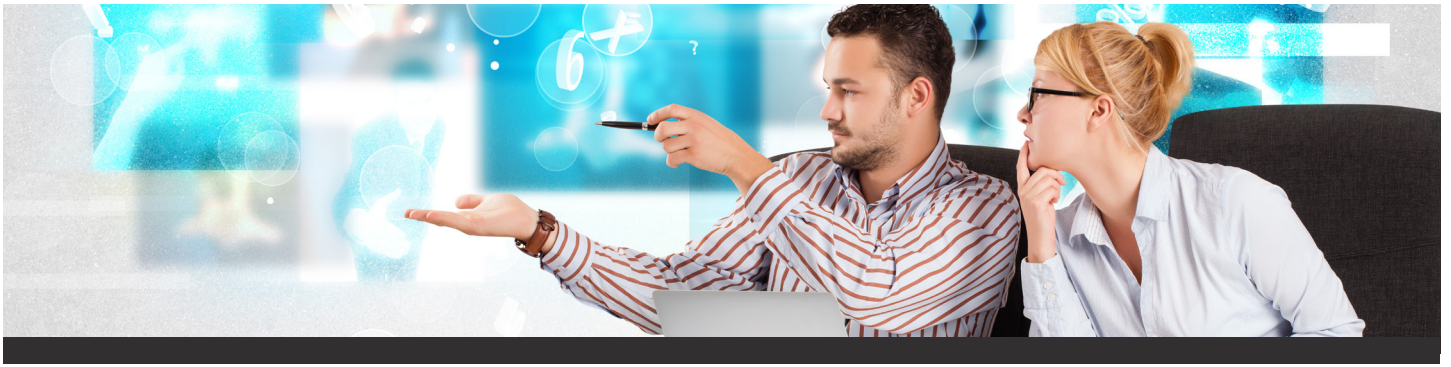
Bereich 4 | Vorbereitung auf ein ISO/IEC 20000-Audit

Bereich 5 | Durchführung eines ISO/IEC 20000-Audits

Bereich 6 | Abschluss eines ISO/IEC 20000-Audits

Bereich 7 | Verwaltung eines ISO/IEC 2000-Auditprogramms

Spezifische Informationen über die Art der Prüfung, die verfügbaren Sprachen und andere Details finden Sie in der [PECB-Prüfungen](#) und in den [Prüfungsregeln und -richtlinien](#).



Zertifizierung

Nach erfolgreichem Abschluss der Prüfung können Sie sich für eine der in der nachstehenden Tabelle aufgeführten Berechtigungsnachweise bewerben. Sie erhalten ein Zertifikat, sobald Sie alle Anforderungen für die ausgewählte Berechtigung erfüllt haben.

Weitere Informationen über ISO/IEC 20000-Zertifizierungen und den Zertifizierungsprozess der PECB finden Sie in den [Zertifizierungsregeln und -richtlinien](#)

Berechtigungsnachweis	Prüfung	Berufliche Erfahrung	Erfahrung mit MS- Audits/ Bewertungen	Andere Anforderungen
PECB Certified ISO/IEC 20000 Provisional Auditor	PECB Certified ISO/IEC 20000-Lead Auditor Prüfung oder gleichwertig	Keine	Keine	Unterzeichnung des PECB- Ethik-kodex
PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor	PECB Certified ISO/IEC 20000-Lead Auditor Prüfung oder gleichwertig	Zwei Jahre: Ein Jahr Berufserfahrung im Servicemanagement	Mindestens 200 Stunden Audittätigkeit	Unterzeichnung des PECB- Ethik-kodex
PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor	PECB Certified ISO/IEC 20000-Lead Auditor Prüfung oder gleichwertig	Fünf Jahre: Zwei Jahre Berufserfahrung im Servicemanagement	Mindestens 300 Stunden Audittätigkeit	Unterzeichnung des PECB- Ethik-kodex
PECB Certified ISO/IEC 20000 Senior Lead Auditor	PECB Certified ISO/IEC 20000-Lead Auditor Prüfung oder gleichwertig	Zehn Jahre: Sieben Jahre Berufserfahrung im Servicemanagement	Mindestens 1000 Stunden Audittätigkeit	Unterzeichnung des PECB- Ethik-kodex

Anmerkung: PECB-zertifizierte Personen, welche beide Berechtigungsnachweise (Lead Implementer und Lead Auditor) besitzen, sind für den jeweiligen **PECB-Masterberechtigungsnachweis** qualifiziert, wenn sie 4 zusätzliche Foundation Prüfungen im Zusammenhang mit diesem Schema abgelegt haben. Weitere Informationen über die Foundation-Prüfungen und die allgemeinen Anforderungen für den Master-Berechtigungsnachweis finden Sie unter: <https://pecb.com/de/master-credentials>.

Allgemeine Informationen

- Die Zertifizierungs- und Prüfungsgebühren sind im Preis der Schulung enthalten.
- PECB stellt Schulungsmaterial zur Verfügung, das über 450 Seiten an Informationen und praktischen Beispielen umfasst.
- Den Teilnehmern wird eine Bescheinigung über den Abschluss der Schulung im Wert von 31 CPD-Punkten (Continuing Professional Development) ausgestellt.
- Bei Nichtbestehen der Prüfung kann der Kandidat die Prüfung innerhalb von 12 Monaten nach dem ersten Prüfungstermin einmal kostenlos wiederholen.