



## PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer

Entwickeln Sie die notwendigen Kompetenzen, um ein Service-Management-System auf der Grundlage von ISO/IEC 20000-1 einzurichten, zu implementieren, zu betreiben, zu warten und kontinuierlich zu verbessern.

### Warum sollten Sie teilnehmen?

Das ISO/IEC 20000 Lead Implementer Training ermöglicht Ihnen das notwendige Fachwissen zu entwickeln, um ein Unternehmen bei der Einführung, Implementierung, Verwaltung und Aufrechterhaltung eines IT Service-Managementsystems (ITSMS) gemäß ISO/IEC 20000 zu unterstützen. Während dieses Trainings werden Sie ein grundlegendes Verständnis über beste Praktiken des IT Service-Managementsystems erlangen und damit IT-Verfahren und/oder Dienstleistungen, die Effektivität und Gesamtperformance eines Unternehmens zu verbessern.

Nachdem alle notwendigen Konzepte der IT Service-Managementsysteme gemeistert sind, können Sie die Prüfung ablegen und die Qualifikationen des "PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer" beantragen. Dieses Zertifikat bestätigt, dass Sie über die Fähigkeiten und Kompetenzen verfügen, um die ISO/IEC 20000 in einem Unternehmen zu implementieren.



## Wer sollte teilnehmen?

- Manager oder Berater beteiligt am IT Service-Management
- Fachberater, die die Implementierung eines IT Service-Managementsystems meistern wollen
- Personen, verantwortlich für die Einhaltung der Konformität mit ITSMS-Anforderungen
- ITSMS-Teammitglieder

## Kursagenda

Dauer: 5 Tage

### Tag 1 | Einführung in ISO/IEC 20000 und die Einleitung eines ITSMS

- Kursziele und -struktur
- Normen und regulatorische Rahmenbedingungen
- Grundlagen des Service-Managements
- Service-Managementsystem (SMS) gemäß ISO/IEC 20000
- Einleitung der SMS-Implementierung
- Das Unternehmen verstehen und die SMS-Ziele klarstellen
- Analyse des bestehenden Managementsystems
- Formalisierung und Zustimmung des SMS-Projektes

### Tag 2 | Plan der Implementierung eines ITSMS

- Service-Managementsystem
- SMS Geltungsbereich
- Richtlinien für SMS
- Führungsverantwortung
- Anforderungen an die Dokumentation
- Prozessgestaltung
- Trainings, Bewusstseinsbildung und Öffentlichkeitsarbeit

### Tag 3 | Implementierung des ITSMS

- Implementierung der neuen oder geänderten Services
- Servicelieferungsprozesse
- Beziehungsmanagement
- Lösungsprozess
- Steuerungsabläufe

### Tag 4 | ITSMS-Überwachung, -Messung, -kontinuierliche Verbesserung und -Vorbereitung auf ein Zertifizierungsaudit

- Messung des SMS
- Internes Audit
- Managementbewertung
- Management der kontinuierlichen Verbesserung
- Vorbereitung auf das Zertifizierungsaudit
- Kompetenz und Beurteilung der Umsetzer
- Abschluss des Trainings

### Tag 5 | Zertifizierungsprüfung



## Lernziele

- Den Zusammenhang zwischen ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 20000-2 und anderen Normen und Rechtsvorschriften erkennen
- Konzepte, Ansätze, Methoden und Techniken meistern, um ein ITSMS zu implementieren und effektiv zu verwalten
- Erlernen, wie man ISO/IEC 20000-1 Anforderungen im Zusammenhang eines Unternehmens interpretiert
- Erlernen, wie man ein Unternehmen bei der effektiven Planung, Implementierung, Steuerung, Überwachung und Aufrechterhaltung eines ITSMS unterstützt
- Das Fachwissen erwerben, um ein Unternehmen bei der Implementierung der besten Praktiken eines IT-Service-Managementsystems zu beraten

## Prüfung

Dauer: 3 Stunden

Die Prüfung zum „PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer“ entspricht den Anforderungen des PECB Prüfungs- und Zertifizierungsprogramms (ECP) in vollem Umfang. Die Prüfung umfasst folgende Kompetenzbereiche:

**Bereich 1** | Grundlegende Prinzipien und Konzepte eines IT-Service-Managementsystems (ITSMS)

**Bereich 2** | IT Service-Managementsystem (ITSMS)

**Bereich 3** | Die Planung einer ITSMS Implementierung nach ISO/IEC 20000

**Bereich 4** | Implementierung eines ITSMS nach ISO/IEC 20000

**Bereich 5** | Leistungsbewertung, -überwachung und -messung eines ITSMS nach ISO/IEC 20000

**Bereich 6** | Kontinuierliche Verbesserung eines ITSMS nach ISO/IEC 20000-1

**Bereich 7** | Vorbereitung auf ein ITSMS Zertifizierungsaudit

Weitere Informationen zu Prüfungsdetails finden Sie unter [Prüfungsregeln und Richtlinien](#).



## Zertifizierung

Nach erfolgreichem Abschluss der Prüfung können Sie sich für die in der folgenden Tabelle aufgeführten Qualifikationen bewerben. Sobald Sie alle Anforderungen bezüglich der ausgewählten Qualifikation erfüllen, erhalten Sie ein Zertifikat.

Weitere Informationen über ISO/IEC 20000 Zertifizierungen und den Zertifizierungsprozess finden Sie unter [Richtlinien für die Zertifizierung](#).

Qualifikation	Prüfung	Berufserfahrung	ITSMS Projekterfahrung	Andere Anforderungen
<b>PECB Certified ISO/IEC 20000 Provisional Implementer</b>	ISO/IEC 20000 Lead Implementer Prüfung oder gleichwertig	Keine	Keine	Unterzeichnung des PECB Verhaltenskodex
<b>PECB Certified ISO/IEC 20000 Implementer</b>	ISO/IEC 20000 Lead Implementer Prüfung oder gleichwertig	<b>Zwei Jahre:</b> Davon ein Jahr Berufserfahrung im ITSMS	Projektaktivitäten: mit insgesamt 200 Stunden	Unterzeichnung des PECB Verhaltenskodex
<b>PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer</b>	ISO/IEC 20000 Lead Implementer Prüfung oder gleichwertig	<b>Fünf Jahre:</b> Davon zwei Jahre Berufserfahrung im ITSMS	Projektaktivitäten: mit insgesamt 300 Stunden	Unterzeichnung des PECB Verhaltenskodex
<b>PECB Certified ISO/IEC 20000 Master</b>	ISO/IEC 20000 Lead Implementer Prüfung oder gleichwertig und die ISO/IEC 20000 Lead Auditor Prüfung oder gleichwertig	<b>Zehn Jahre:</b> Davon sechs Jahre Berufserfahrung im ITSMS	Audit- und Projektaktivitäten: mit insgesamt jeweils 500 Stunden	Unterzeichnung des PECB Verhaltenskodex

## Allgemeine Informationen

- Zertifizierungsgebühren sind im Prüfungspreis enthalten
- Trainingsmaterial mit über 450 Seiten an Informationen und praktischen Beispielen wird verteilt
- Ein Teilnahmezertifikat mit 31 CPD (Continuing Professional Development) Leistungspunkten wird ausgestellt
- Falls die Prüfung nicht bestanden ist, können Sie diese innerhalb von 12 Monaten kostenlos wiederholen