

# ISO 20000 Auditor

In dieser Schulung erfahren Sie, wie Sie Audits von Service-Management-Systemen (SMS) planen, durchführen und nachbereiten. Sie lernen, wie sie durch Audits die richtigen Maßnahmen ableiten können, um ein SMS kontinuierlich zu verbessern. Die Inhalte werden mit vielen praktischen Übungen von erfahrenen Trainern vermittelt.

Innerhalb des Kurses wird besprochen, wie Service-Management-Systeme auf Basis der Norm ISO 19011 (Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen) geprüft werden. Weitere Themen sind die Gestaltung der Vor-Ort-Aktivitäten, das Führen von Auditgesprächen, das Erstellen aussagekräftiger Auditberichte, die Aufgabenbereiche eines Auditors sowie die Voraussetzungen des SMS zur Zertifizierungsreife.

## Kursinhalt

- Konformität, Effektivität und Effizienz
- Grundlagen der Auditierung (Begriffe, Auditarten)
- Auditprinzipien
- Planung und Durchführung von Auditprogrammen
- Planung und Durchführung von (Einzel-)Audits
- Erstellung von Auditberichten
- Auswahl und Bewertung von Auditoren
- Zertifizierungsaudits nach ISO-Normen
- Prüfungsvorbereitung

In diesem Kurs erhält jeder Teilnehmer deutschsprachige Unterlagen.

**Hinweis:** Die Online Schulungen finden als Intensiv-Kurs mit leicht gekürzten Inhalten statt.

## Prüfung

Die Prüfung erfolgt online beim Prüfungsanbieter ICO-CERT. Wenn Sie die Prüfung dazu buchen, ist diese ab dem Geltungstag für 365 Tage gültig und aufrufbar. Die Prüfung kann in diesem Zeitraum zu jeder beliebigen Tages- und Nachtzeit abgelegt werden.

Für jede Prüfung gibt es einen Link zu einer Musterprüfung, um sich vorab mit dem System vertraut zu machen.

**Hinweis:** Teilnehmer ohne *Service Manager nach ISO 20000-Zertifikat erhalten mit Bestehen der Prüfung ein Zertifikat zum "Auditor nach ISO 19011". Nach Bestehen der Prüfung zum "Service Manager nach ISO 20000" erhalten sie nachträglich zusätzlich das Zertifikat zum "Auditor nach ISO 20000".*

## Zielgruppe

Die Schulung richtet sich an alle, die in der Rolle eines Auditors Service-Management-Systeme (SMS) objektiv überprüfen und beurteilen wollen.

## Voraussetzungen

Es gelten keine formellen Voraussetzungen für die Kursteilnahme. Wir empfehlen dennoch allen Teilnehmern, die Auditor nach ISO 20000 werden möchten, vorab die Kurse ISO 20000 Foundation und ISO 20000 Service Manager zu besuchen.

## Dieser Kurs im Web



Alle tagesaktuellen Informationen und Möglichkeiten zur Bestellung finden Sie unter dem folgenden Link: [www.experteach.at/go/I2IA](http://www.experteach.at/go/I2IA)

## Vormerkung

Sie können auf unserer Website einen Platz kostenlos und unverbindlich für 7 Tage reservieren. Dies geht auch telefonisch unter 06074 4868-0.

## Garantierte Kurstermine

Für Ihre Planungssicherheit bieten wir stets eine große Auswahl garantierter Kurstermine an.

## Ihr Kurs maßgeschneidert

Diesen Kurs können wir für Ihr Projekt exakt an Ihre Anforderungen anpassen.

Training		Preise zzgl. MwSt.	
<b>Termine in Deutschland</b>	<b>3 Tage</b>	<b>€ 1.995,-</b>	
<b>Online Training</b>	<b>2 Tage</b>	<b>€ 1.495,-</b>	
<b>Termin/Kursort</b>	Kursprache Deutsch		
28.04.-29.04.25	Online	01.09.-02.09.25	Online
19.05.-21.05.25	München	24.09.-26.09.25	München
12.06.-13.06.25	Online	13.10.-14.10.25	Online
01.07.-03.07.25	München	03.11.-05.11.25	München
21.07.-22.07.25	Online	24.11.-25.11.25	Online
04.08.-06.08.25	München	15.12.-17.12.25	München

Stand 15.04.2025



EXPERTeach

## Unser Trainingsangebot für Sie:



### Classroom Training

Das Live-Trainingserlebnis in unseren Training Centern oder bei Ihnen vor Ort.



### Online Training

Nehmen Sie online am Kurs teil – ohne Reise- und Hotelaufwände.



### Hybrid Training

Classroom & online in einem Kurs – Sie wählen, wie Sie teilnehmen möchten.



### Inhouse-Schulungen

Für Ihr Projekt erstellen wir genau passende Trainingskonzepte.



### Garantierte Kurstermine

Die ExperTeach Garantietermine geben Ihnen Sicherheit für Ihre Planung.

## Auszeichnungen für ExperTeach



ExperTeach Training & Consulting GmbH

Handelskai 94-96 · 1200 Wien · Telefon: +43 1 2350 383-0 · Fax: +43 1 2350 383-19 · info@experteach.at · www.experteach.at