

ISO 20000 Foundation

ISO/IEC 20000 ist die international führende Norm für erfolgreiches Service Management. Die Schulung vermittelt das Basiswissen, wie mit der prozessorientierten Erbringung von IT-Dienstleistungen Unternehmensziele erreicht und Kunden zufriedengestellt werden.

Innerhalb des Kurses wird besprochen was die Mindestanforderungen aus der aktuellen Version der ISO-Norm sind, welche bewährten Verfahren es für die Planung und Einführung eines Service Management Systems gibt und wie mit kontinuierlicher Verbesserung im Service Management die Qualität und Verfügbarkeit von Services erhöht werden können.

Außerdem bereiten wir Sie auf die Zertifizierungsprüfung vor. Das offizielle Zertifikat „ITSM Foundation nach ISO 20000“ ist Nachweis für grundlegendes Wissen im Service Management.

Kursinhalt

- Grundprinzipien des Service Managements
- Grundlagen der Prozessorientierung
- Ziele, Struktur und Inhalt von ISO/IEC 20000
- Planung, Einführung und kontinuierliche Verbesserung von Service Management
- Assessments und Audits
- Service-Bereitstellung, Management der Kunden- und Lieferantenbeziehungen, Management von Störungen und Problemen, IT-Kontrollprozesse
- Intensive Prüfungsvorbereitung

In diesem Kurs erhält jeder Teilnehmer deutschsprachige Unterlagen.

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.

Zielgruppe

Der Kurs richtet sich an alle, die mit der Einführung von prozessorientiertem Service Management zu tun haben. Dabei ist es egal, ob Sie IT-Manager, IT-Architekt, Projektleiter, Systemverantwortlicher Mitarbeitende im IT-Betrieb oder IT-Berater sind.

Voraussetzungen

Es gelten keine Voraussetzungen zur Teilnahme.

Dieser Kurs im Web



Alle tagesaktuellen Informationen und Möglichkeiten zur Bestellung finden Sie unter dem folgenden Link: www.experteach.at/go/I2FO

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.	
Termine in Deutschland	2 Tage	€ 895,-	
Online Training	2 Tage	€ 895,-	
Termin/Kursort	Kursprache Deutsch		
15.04.-16.04.26	Online	14.09.-15.09.26	München
06.05.-07.05.26	Online	07.10.-08.10.26	Online
08.06.-09.06.26	München	10.11.-11.11.26	München
08.07.-09.07.26	Online	16.12.-17.12.26	Online
05.08.-06.08.26	Online		

Stand 20.02.2026



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