

ISO 20000 IT Service Manager

Diese Schulung vermittelt die Planung, Implementierung und kontinuierliche Verbesserung eines Service-Managementsystems (SMS) auf Basis der internationalen Norm ISO/IEC 20000. Die Inhalte werden mit hoher Praxisrelevanz von erfahrenen Trainern kommuniziert.

Innerhalb des Kurses wird besprochen, wie ein Service Management System (SMS) auf Basis der aktuellen Version der Norm geplant, implementiert und verbessert wird, wie sich mit einem SMS die Servicebereitstellung effizient und zuverlässig gestalten lässt und wie die Prozesse organisiert, gesteuert und überwacht werden. Zusätzlich wird der Aufgabenbereich eines Service Managers erklärt sowie die Voraussetzungen für eine SMS Zertifizierungsreife.

Kursinhalt

- Ausrichtung des Service Managements an Geschäfts- und Kundenanforderungen
- Planung, Organisation und Aufbau eines Managementsystems
- Analyse von Effizienz und Konformität eines Managementsystems und der Prozesse
- Kontinuierliche Verbesserung
- Analyse, Bewertung und Umsetzung anhand praktischer Fallstudien, mit Übungsaufgaben
- Planung der Service-Bereitstellung
- Sicherstellung von effektiver Kommunikation
- Organisation und Steuerung der Prozesse
- Überwachung und Reporting der Prozesse
- 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.

Hinweis: Kandidaten ohne Foundation-Zertifikat bekommen nach bestandener Service Manager Prüfung nur ein Prüfungszertifikat ausgestellt. Um das Service Manager Rollenzertifikat zu erhalten, müssen sie zusätzlich die ISO 20000 Foundation Prüfung absolvieren.

Eine Ausnahme bilden Kandidaten, die bereits über ein ITIL V3 oder ITIL 4 Foundation Zertifikat verfügen. Diese erhalten nach bestandener Service Manager Prüfung sowohl das Prüfungs- als auch das Rollenzertifikat.

Zielgruppe

Diese Schulung ist für alle mit Verantwortung im Service Management gedacht sowie für Personen, die ein prozessorientiertes Service Management implementieren wollen.

Voraussetzungen

Es gelten keine formellen Voraussetzungen für die Kursteilnahme. Wir empfehlen dennoch allen Einsteigern vorab das zweitägige Training ISO 20000 Foundation zu absolvieren. Wer dagegen mit dem Thema gut vertraut ist, kann direkt mit der Service Manager Schulung beginnen.

Die Online Termine finden als Intensivkurs verkürzt in vier Tagen statt. Bitte planen Sie daher ca. einen Arbeitstag für die selbständige Vorbereitung auf den Kurs ein.

Dieser Kurs im Web



Alle tagesaktuellen Informationen und Möglichkeiten zur Bestellung finden Sie unter dem folgenden Link: www.experteach.at/go/I2SM

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	5 Tage	€ 1.995,-	
Online Training	4 Tage	€ 1.695,-	
Termin/Kursort	Kurssprache Deutsch 		
30.06.-03.07.25  Online	04.08.-07.08.25  Online		
14.07.-18.07.25 München	18.08.-22.08.25 München		

Stand 07.05.2025



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