

# ISO 20000 Auditor

Die dreitägige Weiterbildung zum ITSM Auditor richtet sich an all diejenigen, die in der Rolle eines Auditors Service-Management-Systeme (SMS) überprüfen und beurteilen wollen. Aufbauend auf dem fachlichen Expertenwissen des ISO 20000 IT Service Manager und analog der Norm ISO 19011 – Auditierung von Managementsystemen – erlernen die Teilnehmer die Planung, Durchführung und Nachbereitung von Audits mit dem Ziel einer kontinuierlichen Verbesserung des SMS. In allen Themenbereichen orientiert sich der Kurs am Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen (DIN EN ISO 19011). Während des Kurses wechseln sich theoretische Einführungen in die Themenblöcke und praktische Aufgaben sowie Simulationen von Auditaktivitäten und Auditgesprächen ab. Die interaktive Schulung vermittelt damit nicht nur das konzeptionelle Handwerkszeug, sondern auch einen praxisorientierten Einblick in die spezifischen Herausforderungen und Schwierigkeiten der Auditierung.

## Kursinhalt

1. Tag: 9:00 bis ca. 17:00 Uhr

- Einführung
- Der Leitfaden ISO 19011
- Themenblock 1: Grundlagen/Vorbereitung
- Praktische Aufgaben zum 1. Themenblock
- Themenblock 2: Auditprogramme
- Praktische Aufgaben zum 2. Themenblock

2. Tag: 9:00 bis ca. 17:00 Uhr

- Themenblock 3: Einzelaudits
- Simulation von Vor-Ort-Aktivitäten und Auditgesprächen
- Themenblock 4: Auditberichte
- Praktische Aufgaben zum 4. Themenblock

3. Tag: 9:00 bis ca. 17:00 Uhr (inklusive Prüfungsvorbereitung und Prüfung)

- Auswahl und Bewertung von Auditoren
- Zertifizierungsaudits nach ISO-Normen
- Zusammenfassung
- Prüfungsvorbereitung inklusive Muster-Examen
- Prüfung "Auditierung für Managementsysteme nach ISO 19001"

Folgende Aspekte werden schwerpunktmäßig behandelt:

- 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

## Zielgruppe

Da die Auditorenfortbildung nach dem ICO-Qualifikationsprogramm *fachübergreifend* ist, richtet sich diese Schulung sowohl an zertifizierte Service Manager nach ISO 20000 als auch an zertifizierte Security Manager nach ISO 27001, die gemeinsam in diesem Training das Auditieren von Managementsystemen erlernen. Sollten Teilnehmer neben dem IT Service Manager zugleich ein IT Security Officer Zertifikat haben (z.B. vom TÜV SÜD), bekommen sie mit bestandener Zertifizierungsprüfung gleichzeitig das Rollenzertifikat "ICO ISMS Auditor nach ISO/IEC 27001:2013" ausgestellt, ohne dass zusätzliche fachspezifische Anforderungen zu erfüllen sind.

## Voraussetzungen

Voraussetzung für die Teilnahme an diesem Seminar ist das Zertifikat IT Service Manager nach ISO 20000 der ICO oder ein vergleichbares Zertifikat (z.B. TÜV SÜD). Da die Auditorenfortbildung nach dem ICO-Qualifikationsprogramm *fachübergreifend* ist, richtet sich diese Schulung sowohl an zertifizierte Service Manager nach ISO 20000 als auch an zertifizierte Security Manager nach ISO 27001, die gemeinsam in diesem Training das Auditieren von Managementsystemen erlernen. Sollten Teilnehmer neben dem IT Service Manager zugleich ein IT Security Officer Zertifikat haben (z.B. vom TÜV SÜD), bekommen sie mit bestandener Zertifizierungsprüfung gleichzeitig das Rollenzertifikat "ICO ISMS Auditor nach ISO/IEC 27001:2013" ausgestellt, ohne dass zusätzliche fachspezifische Anforderungen zu erfüllen sind.

## Kursziel

Nach erfolgreich abgelegter Prüfung am Ende des Kurses erhalten die Teilnehmer das Prüfungszertifikat „AMS 19011 Professional - Auditierung für Managementsysteme nach ISO 19001“. Es erweitert den Service Manager nach ISO 20000 zum geprüften „ITSM Auditor according to ISO/IEC 20000:2011“. Dieses international anerkannte Zertifikat wird von der ICO ausgestellt.

## Dieser Kurs im Web



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

**Classroom Training**

**3 Tage**

**CHF 2.160,-**

Termine auf Anfrage

Stand 23.07.2019



# Unser Angebot für Sie



**Consulting Services**  
ITK-Experten für  
Ihr Projekt



**ExperTeach Networking**  
Technologie-Training  
in deutscher Sprache



**Über 30 Hersteller**  
Die wesentlichen  
ITK-Anbieter



**Digital Learning**  
Digital Services • E-Learning  
Managed Training Services



**IT Management**  
Weiterbildung über  
die Technik hinaus



**Maßgeschneiderte Kurse**  
Individuelles Training  
für Ihr Projekt



**Garantierte Kurstermine**  
Planungssicherheit für  
Ihre Fortbildung



## ExperTeach AG

Kronenstrasse 11 • 8735 St. Gallenkappel • Telefon: +41 55 420 2591 • Fax: +41 55 420 2592  
info@experitech.ch • www.experitech.ch

