



# ISO/IEC-20000 Foundation

**Das ISO/IEC-20000 Foundation Seminar vermittelt einen kompakten und fundierten Überblick über die internationale Norm zum IT Service Management und bereitet die Teilnehmenden auf die Foundation Zertifizierung vor.**

- Ausbildungsinhalte**
- Die Definitionen und Grundsätze des IT Service Qualitäts-Management.
  - Die Stellung der Norm ISO/IEC-20000 innerhalb des IT Service Management.
  - Inhalt und Aufbau der Spezifikation für das IT Service Management.
  - Inhalt und Aufbau des Code of Practice für das IT Service Management.
- Lernziele**
- Verstehen der grundlegenden Ziele und Inhalte der ISO/IEC-20000 Norm.
  - Erlangen der Fähigkeiten um beim Aufbau eines Managementsystems unterstützend mitzuwirken.
  - Erreichen der unabhängigen Anerkennung Ihrer Kenntnisse über die Grundlagen der ISO/IEC-20000 Norm.
  - Erwerben von Grundkenntnissen in den Best Practices und des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP).
  - Mit dem Foundation Zertifikat gemäss ISO/IEC erfüllen Sie die erste Voraussetzung für die Zulassung zu den weiterführenden Ausbildungsgängen im IT Service Management nach ISO/IEC 20000.
- Zielgruppe**
- Dieses Seminar richtet sich an Geschäftsführer, Projektleiter, IT-Manager, IT-Berater, IT-Referenten, IT-Koordinatoren, Mitarbeiter aus IT-Betriebsorganisationen, die sich Basiskenntnisse von der ISO/IEC-20000 Norm aneignen wollen, am Aufbau eines Managementsystems unterstützend mitwirken und Best-Practices in ihrem Arbeitsumfeld umsetzen wollen.
- Voraussetzungen**
- IT Service Management Grundkenntnisse auf Stufe ITIL® Foundation werden erwartet.
- Zertifizierung**
- Die Ausbildung kann auf Wunsch mit dem international anerkannten ISO/IEC-20000 Foundation Certificate abgeschlossen werden.
- Die Prüfung besteht aus 40 Multiple Choice Fragen und gilt als bestanden, wenn 65% der Fragen korrekt beantwortet wurden. Die Prüfungsdauer beträgt 60 Minuten.
- Die Zertifikatsprüfung kann in deutscher und englischer Sprache abgelegt werden.
- Dokumentation**
- Umfangreiche Semindokumentation und die Publikation „ISO/IEC-20000 Eine Einführung“ mit dem vollständigen Text der Norm.
- Dauer**
- 2 Tage (inklusive Zertifizierung), jeweils von 08:30 bis ca. 17:00.
- Sprache**
- Das Seminar ISO/IEC-20000 Foundation wird in deutscher Sprache angeboten.

## Kosten

- Seminar: Fr 1'850.-
- Prüfungsgebühr: Fr. 250.-

Für In-House Firmenseminare erstellen wir Ihnen gerne eine individuelle Offerte. Kontaktieren Sie uns per eMail ([info@klw.ch](mailto:info@klw.ch)), per Kontaktformular ([www.klw.ch/kontakt](http://www.klw.ch/kontakt)) oder per Telefon unter +41-61-270 93 43.

## Anzahl Teilnehmer

Maximal 16 Teilnehmer.

## Termine und Anmeldung

Termine und Anmeldung unter: [www.klw.ch/ausbildung/](http://www.klw.ch/ausbildung/).

Die Seminare finden in modern ausgerüsteten Ausbildungsräumen in Olten oder Zürich-Altstetten statt.

## Zahlungs- & Storno-bedingungen

Die gesamten Ausbildungskosten sind vor der Durchführung zur Zahlung fällig. Abmeldungen bis 15 Kalendertage vor Ausbildungsbeginn sind gebührenfrei. Bei Abmeldungen bis zu 10 Kalendertagen vor Ausbildungsbeginn sind 50% der Gebühren fällig. Bei späteren Abmeldungen oder Nichtteilnahme ist die gesamte Gebühr zur Zahlung fällig. Ohne Zusatzkosten kann ein Ersatzteilnehmer an der Ausbildung teilnehmen.



### ISO/IEC 20000-1

Information Technology - Service Management  
Part 1 – Specification



### ISO/IEC 20000-2

Information Technology - Service Management  
Part 2 – Code of Practice