



Global Knowledge™  
LEARNING. To Make a Difference.

## **BS 15000/ISO 20000 Consultant – für Berater und interne Auditoren**

**Dauer: 3 Tage**

### **Überblick**

Das vermittelte Wissen über die Anforderungen der BS 15000/ISO 20000 können Sie Organisationen zielgerichtet auf eine Zertifizierung vorbereiten und effizient den kontinuierlichen Verbesserungsprozess vorantreiben.

Das international anerkannte Zertifikat gibt Ihnen als Mitarbeiter von externen Dienstleistern einen Wissens- und Vertrauensvorschuss, durch den Sie sich hervorragend in diesem neuen Geschäftsfeld positionieren können.

### **Detaillierte Kursbeschreibung**

Die Inhalte entsprechen den Richtlinien des itSMF UK. Sie erfahren alles Notwendige, um in diesem aufstrebenden Markt effizient arbeiten zu können.

- Überblick und Hintergrund zu ITIL und BS 15000/ISO 20000
- Überblick über das Zertifizierungsverfahren
- BS 15000/ISO 20000, Teil 1 und Teil 2
- Der Weg zum Zertifikat
- Implementierung von BS 15000/ISO 20000
- Vorbereitung auf das initiale Audit
- Geltungsbereich der Norm BS15000/ISO 20000
- Einsatz von Service Management Tools
- inkl. praktischer Übungen und Musterexamen

### **Wer soll teilnehmen?**

Berater, die ITIL-Prozesse implementieren oder optimieren; IT-Berater, die Organisationen auf Zertifizierungen vorbereiten; Projektleiter für ITIL-Projekte; Interne Auditoren

### **Voraussetzungen**

mind. 5 Jahre Berufserfahrung in der IT  
mind. 3 Jahre Berufserfahrung mit Implementierung, Betrieb von Service-Management-Prozessen oder Auditierung  
mind. ITIL-Foundation-Zertifikat (*Nachweis erforderlich*); empfohlen wird das Service-Manager-Zertifikat  
englische Sprachkenntnisse

### **Examen**

Die Prüfung findet in englischer Sprache statt. Die Prüfungsgebühr beträgt EUR 165 (exkl. MwSt.).

**Infos & Buchung über [www.globalknowledge.at](http://www.globalknowledge.at) oder unter 01/66 55 655 3000**