

# ISO 20000 Auditor

## Schulung und Zertifizierung

### Dauer

- 3 Tage Präsenzschiilung
- 2 Tage Intensivkurs online

### Format

- Präsenztraining
- Online Live
- Firmen-Inhouse (Präsenz und Online Live)

### Inhalte

- 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
- Intensive Prüfungsvorbereitung

### Zertifizierung

- Zertifizierungsprüfung online (ICO) mit individueller Terminwahl
- Offizielles Zertifikat „ITSM Auditor nach ISO/IEC 20000“



Das mITSM ist eine offiziell akkreditierte Trainingsorganisation.

### Ziele und Nutzen

In dieser Schulung erfahren die Teilnehmenden, wie sie Audits von Service-Management-Systemen (SMS) planen, durchführen und nachbereiten. Sie lernen, wie sie durch Audits die richtigen Maßnahmen ableiten können, um ein SMS kontinuierlich zu verbessern. Die Inhalte werden mit vielen praktischen Übungen von erfahrenen Trainern vermittelt.

- Wie werden Service-Management-Systeme auf Basis der Norm ISO 19011 (Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen) geprüft?
- Was benötigt ein SMS zur Zertifizierungsreife?
- Wie werden die Vor-Ort-Aktivitäten gestaltet?
- Wie werden Auditgespräche geführt?
- Wie werden aussagekräftige Auditberichte erstellt?
- Was gehört zu den Aufgabenbereichen eines Auditors?

### Zielgruppe

- Alle, die in der Rolle eines Auditors Service-Management-Systeme (SMS) objektiv überprüfen und beurteilen wollen



Mehr Informationen unter  
[www.mitsm.de/iso-20000](http://www.mitsm.de/iso-20000)



ITSM Auditor  
nach ISO 20000



ITSM Service Manager  
nach ISO 20000



ITSM Foundation  
nach ISO 20000

Qualifizierungsschema ISMS nach ISO 20000  
der ICO – International Certification Organization