

# Service Manager nach ISO 20000

## Schulung und Zertifizierung



### Dauer

- 5 Tage Präsenzschiilung
- 4 Tage Intensivkurs Online

### Format

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

### Inhalte

- 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
- Intensive Prüfungsvorbereitung

### Zertifizierung

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



Das mITSM ist eine offiziell akkreditierte Trainingsorganisation.

### Ziele und Nutzen

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.

- Wie wird ein Service Management System (SMS) auf Basis der aktuellen Version der Norm geplant, implementiert und verbessert?
- Wie lässt sich mit einem SMS die Servicebereitstellung effizient und zuverlässig gestalten?
- Wie werden die Prozesse organisiert und gesteuert? Wie werden sie überwacht?
- Was benötigt ein SMS zur Zertifizierungsreife?
- Was gehört zum Aufgabenbereich eines Service Managers?

### Zielgruppe

- Alle mit Verantwortung im Service Management
- Alle, die ein prozessorientiertes Service Management implementieren wollen



Mehr Informationen unter [mitsm.de/service-manager](https://mitsm.de/service-manager)



Qualifizierungsschema ISMS nach ISO 20000 der ICO – International Certification Organization