

---

## ISO 20000 Foundation (inclusief examen)

**Cursusduur: 2 Dagen    Cursuscode: ISO20000F    Trainingsmethode: Virtueel & Klassikaal**

---

### Beschrijving:

De training ISO 20000 Foundation geeft u inzicht in de basis van Service Quality Management volgens ISO/IEC 20000. Tevens geeft deze training een prima voorbereiding op het verkrijgen van het EXIN certificaat 'ISO 20000 Foundation'.

Het programma is vooral praktisch en is enkel gebaseerd op bewezen best practices. Met oog voor wat professionals nodig hebben in hun dagelijkse werk. Klantgericht, zoals goed IT Service Management hoort te zijn.

Alles draait om het leveren van waarde aan de klant: het leveren van diensten met een hoge kwaliteit.

Kwaliteit is niet een systeem of een proces, het is een houding. De diensten en processen zijn niet de kern van service management, maar het gaat er om hoe uw organisatie in de leerstand komt: leren van fouten en deze niet herhalen.

Een kwaliteitsbenadering is een kwestie van leren, van afspraken maken, van prestatie en van evaluatie. Om dit vervolgens steeds opnieuw te doen. Hoe een organisatie dat doet (en niet een database), is in basis het Kwaliteitsmanagement Systeem voor diensten en processen.

Deze kwaliteitsbenadering is de kern van dit ITSM-programma.

---

### Doelgroep:

Medewerkers, betrokken bij de kwaliteitsbewaking van het IT servicemanagementproces op een of meerdere gebieden. Procesmanagers - verantwoordelijk voor de kwaliteit van de processen. Consultants - adviseren over het verbeteren van de IT servicevoorziening. Managers - verantwoordelijk voor de IT servicevoorziening. Executive consultants (inclusief de IT Directeur en de IT kwaliteitsmanager)- verantwoordelijk voor de gehele IT servicevoorziening en het gehele managementsysteem. Interne auditors - doen van interne audits of handelen namens een gecertificeerd orgaan als externe auditor. Executive auditors - senior auditors of auditors die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van interne of externe auditprogramma's in een complexe omgeving.

---

### Doelstelling:

- Beschrijven van de karakteristieken en uitgangspunten van service kwaliteits management
  - Beschrijven van de kwaliteiteisen binnen IT Service Management conform de ISO/IEC 20000-1 norm
  - Beschrijven van de positie van de ISO/IEC 20000 norm binnen IT Service Management
  - Beschrijven van de code of practice binnen IT Service Management conform de ISO/IEC 20000-2 norm
- 

### Vereiste kennis en vaardigheden:

■

### Examens en certificering

■

---

### Vervolg cursussen:

Onderstaande vervolgcursussen voor de professionele modules zijn gebaseerd op kennis, inzicht en vaardigheden die nodig zijn voor uitvoering van kerntaken, planning, monitoring, rapportage en optimalisatie van processen en activiteiten in een of meer van de vijf belangrijkste gebieden binnen ITSM. Dit omvat de meer ISO/IEC 20000 specifieke onderwerpen over de kennis van en het inzicht in de processen binnen IT-servicemanagement.

- Professional Management & Improvement
  - Professional Support
  - Professional Control
  - Professional Delivery
  - Professional Alignment
-

## Cursusinhoud:

De Foundation-opleiding in IT-servicemanagement conform ISO/IEC 20000 voorziet professionals in IT-servicemanagement van basiskennis en inzicht in zowel IT-servicemanagement als Service Quality Management. De opleiding bestaat uit een introductie in en een overzicht van de belangrijkste principes, concepten en relaties binnen het veld. Daarnaast omvat het basiskennis van de ISO/IEC 20000-norm en de terminologie binnen IT-servicemanagement.

---

## Extra informatie:

Naast de syllabus krijgt elke cursist het boek: 'ISO/IEC 20000, Een Introductie' van Leo van Selm. In dit boek is ook de norm opgenomen.

---

## Nadere informatie:

Neem voor nadere informatie of boekingen contact op met onze Customer Service Desk 030 - 60 89 444

[info@globalknowledge.nl](mailto:info@globalknowledge.nl)

[www.globalknowledge.com/nl-nl/](http://www.globalknowledge.com/nl-nl/)

Iepenhoeve 5, 3438 MR Nieuwegein