

# ISO20000 Foundation (isof)

---

## Inleiding

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

## Doelstelling

Na afloop van deze training heeft u beter inzicht in de karakteristieken en uitgangspunten van service quality management. Daarnaast krijgt u:

- Inzicht in de positionering van de ISO/IEC 20000 norm binnen IT Service Management,
- Inzicht in de kwaliteitseisen binnen IT Service Management conform de ISO/IEC 20000-1 norm,
- Inzicht in de code of practice binnen IT Service Management conform de ISO/IEC 20000-2 norm.

## Cursusinhoud

De theorie wordt toegepast in een aantal gerelateerde opdrachten waarin de concepten concreet worden gemaakt. Daarnaast biedt de training volop ruimte voor reflectie op de praktijk. In de opdrachten gebruiken we een casus om de verschillende aspecten toe te lichten.

## Onderwerpen

In deze training worden de volgende onderwerpen behandeld:

- Historie & positionering ISO/IEC 20000
- Service Management Systemen
- Standaarden Frameworks Modellen & Certificering
- Management and Improvement of ITSM Processes
- Alignment of IT and the Business
- Control of IT Services
- Delivery of IT Services
- Support of IT Services
- Examenvoorbereiding.



**Voorkennis**

U bent werkzaam in een IT Service Management omgeving als manager of als medewerker. Kennis op het niveau van ITIL Foundation wordt geadviseerd.

**Cursusduur**

2 dagen

**Locatie**

J.C. Kapteyn Sterrenwacht te Roden.