



**Das dreitägige ISO/IEC 20000 Internal Auditor Seminar behandelt die Themen der Planung und Etablierung von Auditprogrammen, der Durchführung von Audits und der Beurteilung und Bewertung der Auditfeststellungen im Kontext der Beurteilung von Service Management Systemen gemäss ISO/IEC 20000.**

- Zielgruppe** Fach- und Führungskräfte, Projekt- und Qualitätsmanager, sowie Service Manager die für die Umsetzung, Festlegung und Wirksamkeit von ISO/IEC 20000 in ihren Organisation Verantwortung tragen
- Voraussetzungen**
- Drei Zertifikate des Professional Levels gemäss ISO/IEC 20000, davon verpflichtend das Professional Zertifikat «Management and Improvement of ITSM Processes»
  - Für zertifizierte ITIL® V2 Service Manager und V3 Experts besteht die Möglichkeit eines Seiteneinstigs über die Module «ISO/IEC 20000 Foundation Bridge» und «ISO/IEC 20000 Management & Improvement»
- Ausbildungsinhalte**
- Einführung in die Norm ISO 19011 «Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing»
  - Auditplanung, -durchführung und -nachbereitung für interne und externe Audits
  - Analyse, Bewertung und Auditierung der Kenndaten eines Managementsystems
  - Verständnis und Anwendung grundlegender Kommunikationstechniken für Auditoren
  - Prüfungsvorbereitung und ISO/IEC 20000 Internal Auditor Examen
- Lernziele**
- Ziele und Inhalte der ISO/IEC 20000 Norm in Ihrem Unternehmen überprüfen
  - Auditprogramme im Unternehmen aufzubauen und Auditierungen intern zu begleiten
  - Self-Assessments und interne Audits durchzuführen
  - Qualifikationsanforderungen an Auditoren zu verstehen
  - Beurteilung von Auditfeststellungen und Wirksamkeit von Massnahmen überprüfen

- Zertifizierung** Internal Auditor Certificate in ITSM according to ISO/IEC 20000
- Die Prüfung besteht aus einer Kombination von 40 Multiple Choice-Fragen und 20 fallbasierten Fragen, dauert 60 Minuten (Teil 1) und 40 Minuten (Teil 2). Die Prüfung gilt als bestanden, wenn in beiden Prüfungsteilen je 50% der Fragen korrekt beantwortet wurden und gesamthaft 65% des möglichen Punktetotals erreicht wird.
- Dokumentation** Umfangreiche Semindokumentation bestehend aus Handout, Fallstudie, Übungen, Musterexamen, Ergänzungsliteratur sowie Zugriff auf die Lernplattform CLAVIS<sup>moodle</sup>
- Dauer** 3 Tage (inklusive Zertifizierung), jeweils von 08:30 bis ca. 17:00
- Sprache** Deutsch
- Kosten** Seminar: CHF 3'450.- / Prüfungsgebühr: CHF 500.-  
Für In-House-Firmenseminare erstellen wir Ihnen gerne eine individuelle Offerte. Kontaktieren Sie uns via [info@klw.ch](mailto:info@klw.ch), [www.klw.ch/kontakt](http://www.klw.ch/kontakt) oder per Telefon: +41 61 270 93 43
- Anzahl Teilnehmer** Maximal 16 Teilnehmer
- Termine und Anmeldung** [www.klw.ch/ausbildung](http://www.klw.ch/ausbildung)
- Locations** Modern ausgerüstete Räume in Olten, Zürich-Altstetten oder Basel
- Zahlungsbedingungen** Die gesamten Ausbildungskosten sind vor der Durchführung zu bezahlen. Abmeldungen bis 15 Kalendertage vor Seminarbeginn sind gebührenfrei. Abmeldungen bis 10 Kalendertage vor Seminarbeginn kosten 50% der Gebühren. Bei späteren Abmeldungen oder Nichtteilnahme ist die gesamte Gebühr zu bezahlen. Ein Ersatzteilnehmer kann ohne Zusatzkosten an der Ausbildung teilnehmen.



Version 2011/2012

The International Organization for Standardization (ISO) is a non-governmental organization which is a network of the national standards institutes of 156 countries. ISO is the owner of the ISO/IEC 20000 standard.



CLAVIS<sup>KLW</sup> AG | Sperrstrasse 104b | CH-4057 Basel  
T +41 61 270 93 43 | [info@klw.ch](mailto:info@klw.ch) | [www.klw.ch](http://www.klw.ch)