ZERTIFIKAT ■ CERTIFICATE ■ CERTIFICAT ■ CERTIFICADO ■ شهادة ■ SERTIFIKA

TÜV SÜD Akademie

ZERTIFIKAT

IT SERVICE MANAGEMENT ISO/IEC 20000

Die TÜV SÜD Akademie GmbH bescheinigt, dass

Thomas Stranzl

geboren am 02.06.1964 in Voitsberg/ Österreich
an der Prüfung

Foundation Certificate in IT Service Management according to ISO/IEC 20000:2005

nach den Anforderungen der TÜV SÜD Akademie GmbH – Zertifizierungsstelle für Personal mit Erfolg teilgenommen hat.

Das Foundation Certificate in IT Service Management according to ISO/IEC 20000:2005 weist Kenntnisse und Verständnis des qualitätsbezogenen Ansatzes des IT Service Managements nach. Dem Zertifikat liegt die Einführung in die Hauptprinzipien, Konzepte und Beziehungen im IT Service Management zugrunde. Es gewährleistet ein grundlegendes Verständnis des ISO/IEC 20000:2005 Standards einschließlich des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses der Dienstleistung.

Zertifikatsnummer 1102#311397334
München, 11.11.2011

R. Eberle

Renate Eberle
Zertifizierungsstelle für Personal
der TÜV SÜD Akademie GmbH

Stefanie Götz
Prüfungsbeauftragter
der TÜV SÜD Akademie GmbH

ZM-Tert ISO 20000-3

AKD-ZE0010034/10-003

mITSM
MUNICH INSTITUTE FOR IT SERVICE MANAGEMENT

Zertifikat

Thomas Stranzl

besuchte vom 21.11. – 25.11.2011
das Seminar

ISO/IEC 20000 Associate Consultant/Auditor

mit den Inhalten:

ISO 20000 Professional Alignment

ISO 20000 Professional Support

ISO 20000 Professional Control

ISO 20000 Professional Delivery

ISO 20000 Professional Management & Improvement

Dr. Thomas Schaaf

mITSM
MUNICH INSTITUTE FOR IT SERVICE MANAGEMENT

Zertifikat

Thomas Stranzl

besuchte vom 10.11. – 11.11.2011
das Seminar

ISO/IEC 20000 Foundation

mit den Inhalten:

Grundprinzipien des IT Service Managements
Grundlagen der Prozessorientierung
Grundlagen und Prinzipien des Qualitätsmanagements in Anlehnung an ISO 9000
Ziele und Struktur von ISO/IEC 20000
Wichtige Begriffsdefinitionen
Systemorientierung für das IT-Management
Planung und Einführung von Service Management
Die Plan-Do-Check-Act-Methodik zur kontinuierliche Verbesserung
Assessments und Audits
Prozesse zur Service-Bereitstellung (Service Delivery)
Prozesse zum Management der Kunden- und Lieferanten-beziehungen
Prozesse zum Management von Störungen und Problemen (Resolution Processes)
IT-Kontrollprozesse (Control und Release Processes)