

ISO/IEC 20000 Foundation (IS20F)

Samenvatting

De lesstof van de ISO/IEC 20000 Foundation is ontworpen om inzicht te geven in hetgeen een IT-service managementsysteem omvat en het geldt als minimumvereiste dat dienstverleners zich binnen de context van ISO/IEC 20000 ten doel zouden moeten stellen. Kandidaten nemen kennis van de inhoud van de ISO/IEC 20000 norm. De praktijkgerichte implementatie ervan in de vorm van een managementsysteem, inclusief de verhouding tot andere relevante normen en de daarbij behorende best practices, methoden en frameworks.

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit medewerkers van zowel (bedrijf-)interne- als externe dienstverleners die betrokken zijn bij, of belang stellen in ISO/IEC 20000, ook indien (nog) geen sprake is van certificering. Het ISO/IEC 20000 Foundation certificaat richt zich in het bijzonder op dit relatief brede publiek. Daarnaast stelt het klanten die overwegen een ISO/IEC 20000 certificatie van hun dienstverleners te vragen in staat zich een beeld te vormen van hetgeen zij op dat gebied van hun dienstverleners zal kunnen verwachten.

Het ISO/IEC 20000 Foundation certificaat is een vereiste voor het behalen van de andere kwalificaties binnen het ISO/IEC 20000 certificeringprogramma.

Context

Het ISO/IEC 20000 Foundation certificaat maakt deel uit van het ISO/IEC 20000 certificeringprogramma, dat een reeks van examens omvat in lijn met de diverse "rollen" binnen IT Service Management.

Voorkennis

Geen

Exameneisen

- | | |
|---|-------|
| 1. Begrip van de definities en principes van service quality management | : 15% |
| 2. Begrip van de positionering van ISO/IEC 20000 binnen IT Service Management | : 20% |
| 3. De kwaliteitsspecificatie van IT Service Management | : 35% |
| 4. De Praktijkcode voor IT Service Management gebaseerd op ISO/IEC 20000 | : 30% |

In-course assessment / Practical assignment