

หลักสูตร: แนะนำมาตรฐาน ISO/IEC 20000 และข้อกำหนดเบื้องต้น
Introduction to ISO/IEC 20000 IT Service Management Systems

วัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ หลักสูตรนี้จัดทำขึ้นเพื่อบุคคลากรในทุกระดับภายในองค์กรเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO/IEC 20000 เกี่ยวกับการจัดการบริการด้านสารสนเทศในส่วนของ 1 และ 2 พร้อมทั้งความเข้าใจเรื่องกระบวนการออกใบรับรอง

ผู้ควรเข้ารับการอบรม หลักสูตรนี้มุ่งเน้นอบรมบุคคลากรในทุกระดับภายในองค์กรเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO/IEC 20000 ในส่วนของ 1 ส่วนที่ 2 และกระบวนการออกใบรับรอง

ระยะเวลาอบรม 1 วัน

ความรู้พื้นฐาน เป็นหลักสูตรเบื้องต้นซึ่งได้รับการออกแบบสำหรับผู้ศึกษาที่ไม่เคยมีพื้นฐานระบบ ISO/IEC 20000 มาก่อน

ข้อมูลเพิ่มเติม ผู้เข้าอบรมจะได้รับใบประกาศนียบัตรรับรองหลังเสร็จสิ้นการอบรม

กำหนดการอบรม วันที่ 1

เวลา	หัวข้อการอบรม
9.00-17.00 น	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ข้อกำหนดมาตรฐาน ISO/IEC 20000-1:2011 และแนวทางการปฏิบัติการ ISO/IEC 20000-2:2011 ➢ กระบวนการจัดการบริการด้านสารสนเทศ ➢ การส่งมอบงานบริการ ➢ การนำไปปฏิบัติ ➢ แนวทางการปรับปรุงแก้ไข ➢ การควบคุมสัมพันธภาพ ➢ ประโยชน์การบริหารจัดการความสอดคล้องและการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 20000-1:2011 ➢ สรุปประเด็น การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบ และการถามตอบ