

Corso Implementing ISO/IEC 20000

Gestione dei servizi IT

- Descrizione del corso** Il corso fornisce alle organizzazioni che desiderano migliorare la fornitura di servizi IT in termini di qualità e performance gli strumenti per implementare il proprio sistema di gestione dei servizi IT in conformità allo standard internazionale ISO/IEC 20000-1:2011. Utilizzando un approccio graduale all'implementazione dei processi, esercizi pratici mirati e materiale didattico di supporto, i partecipanti potranno sviluppare le conoscenze e le capacità necessarie per adottare all'interno della propria organizzazione un sistema di gestione dei servizi IT basato sulle migliori pratiche internazionali.
- Finalità del corso** Il corso consente ai partecipanti di acquisire l'esperienza e le competenze necessarie per implementare all'interno della propria organizzazione un sistema di gestione dei servizi IT in conformità alla ISO/IEC 20000, preparando inoltre l'organizzazione agli audit di sistema.
- Benefici del corso** Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:
- Spiegare i requisiti della ISO/IEC 20000
 - Valutare il livello del sistema di gestione della propria organizzazione rispetto ai requisiti della norma
 - Sviluppare un piano di implementazione
 - Creare i documenti e i processi richiesti
 - Monitorare il successo dell'implementazione
 - Preparare l'azienda alla certificazione
 - Far risparmiare alla propria azienda sia tempo che denaro, migliorando il rendimento delle attività IT quotidiane
 - Migliorare i rapporti con i clienti e ottenere un riconoscimento nel settore grazie alla fornitura di servizi di qualità
 - Sostenere l'integrazione della ISO/IEC 20000 con gli altri sistemi di gestione, come la ISO 9001 e la ISO/IEC 27001
- Destinatari**
- Tutti coloro che si occupano di definire, progettare o implementare un sistema per la gestione dei servizi IT nel rispetto della norma ISO/IEC 20000
 - Dirigenti
 - Addetti all'implementazione
- Durata del corso** 3 giorni
- Preparazione al corso**
- È consigliata una conoscenza di base dei requisiti della norma ISO/IEC 20000-1:2011 e dei sistemi di gestione dei servizi IT. Per i partecipanti che non abbiano questa conoscenza, è fortemente consigliata la frequenza del corso introduction ISO/IEC 20000.
 - È necessaria la conoscenza base della lingua inglese (il corso si terrà in italiano con il supporto di materiale didattico in inglese).
- Ulteriori informazioni**
- Il corso rilascia un attestato di partecipazione
 - Il corso rilascia 24 crediti formativi [CPD](#)
 - Ad ogni partecipante verrà consegnata 1 copia del materiale didattico (manuale, esercizi, ecc.) e 1 copia dello standard ISO/IEC 20000-1:2011 in consultazione