

Внедрение СУИС в соответствии с международным стандартом ISO/IEC 20000-1:2011

**Руководство участника
Версия 1.0 август 2011 г.**

<http://www.bsigroup.com/>

Данные материалы предназначены для личного использования участниками тренинга, проводимого BSI.

...making excellence a habit.™

Программа

Внедрение СУИС

День 1

Время	Тема
10:00	Введение
	Представление участников
	Обзор структуры тренинга и целей обучения
	Определение потенциальных проблем, последствий и действий в процессе менеджмента ИТ-услуг
	Общие преимущества систем менеджмента
	ISO 20000
	Осознание взаимосвязи между ISO 20000, другими системами менеджмента и циклом ПДПС
	Понимание структуры, области применения и требований стандарта ISO 20000-1
	Начало процесса внедрения – Раздел 4.1 Ответственность руководства
	Создание высокоуровневой структуры экономического обоснования системы менеджмента ИТ-услуг
	Определение области применения системы менеджмента 1-я тема: Управление процессами, реализуемыми другими сторонами
	Анализ ISO 20000-3: разделы 6.3 - 6.7
	Определение проекта области применения системы менеджмента ИТ-услуг
	Создание плана менеджмента услуг
	Понимание компонентов плана менеджмента услуг
	18:00
Информированность о требованиях ISO 20000 к документации Подведение итогов дня 2	

День 2

Время	Тема
10:00	Приветственное слово и обзор дней 1 и 2
	Другие методологии и базовые принципы менеджмента ИТ-услуг
	Исходная диагностика
	Разработка плана внедрения
	ISO 20000 раздел 4.5.5 - Анализ со стороны руководства
	Создание плана и процедуры коммуникаций
	Составление персонального плана действий
	Внедрение процессов менеджмента услуг
	Внедрение процесса менеджмента услуг
	Обязательная документация, требуемая для оказания услуг, соответствующих стандартам ISO 20000.
18:00	Окончание дня 3 Обзор

В удобное время утром и во второй половине дня будут сделаны короткие перерывы. На обеденный перерыв отводится один час. Дополнительные перерывы могут быть устроены по договоренности между участниками и инструктором, если это не мешает учебному процессу и выполнению всех поставленных задач.

В удобное время утром и во второй половине дня будут сделаны короткие перерывы. На обеденный перерыв отводится один час. Дополнительные перерывы могут быть устроены по договоренности между участниками и инструктором, если это не мешает учебному процессу и выполнению всех поставленных задач.