



Wdrożenie Systemu Zarządzania Usługami Informatycznymi wg ISO/IEC 20000

Kurs Wdrożenie ISO/IEC 20000 wprowadza zasady potrzebne aby zrozumieć, rozwijać i wdrażać system zarządzania usługami IT. Norma stanowi ramę do prowadzenia auditu i jest specyfikacją stosowaną przy zintegrowanym podejściu aby skutecznie prowadzić usługi, które spełniają wymagania biznesu i klienta. Kurs daje uczestnikom potrzebne zrozumienie normy ISO/IEC 20000 i wytyczne, aby móc wdrożyć system zarządzania usługami IT, tak aby być zgodnym z wymaganiami normy i spełniać wymagania do certyfikacji. Doświadczeni wykładowcy wyjaśnią jak wdrożyć normę, przygotować się do auditów i osiągnąć certyfikację na zgodność z ISO/IEC 20000. Ćwiczenia przygotowują uczestników do identyfikowania kluczowych wymagań podczas przygotowywania wymaganej dokumentacji.

Zawartość merytoryczna kursu:

- Zrozumienie celu ISO/IEC 20000,
- Zrozumienie roli procesu zarządzania usługami,
- Zrozumienie poszczególnych wymagań ISO/IEC 20000,
- Zrozumienie wymagań normy ISO/IEC 20000 i zasady stosowania w systemach zarządzania usługami IT,
- Budowanie skutecznego i efektywnego systemu zarządzania usługami IT
- Zdobywanie najlepszych praktyk aby wdrożyć każdy element ISO/IEC 20000
- Podpowiedź jak uzyskać wsparcie od pracowników i zarządu przygotowując się na audit
- Planowanie auditu

Informacje dodatkowe:

W trakcie szkolenia prowadzona jest ciągła ocena postępów uczestnika w zakresie zaangażowania oraz zdobycia wiedzy teoretycznej jak i praktycznej. Uczestnicy, którzy zostaną pozytywnie ocenieni oraz zaliczą egzamin pisemny otrzymują certyfikat ukończenia kursu.

Czas trwania: 1 dzień

BSI zapewnia praktyczny, motywujący i inspirujący model prowadzenia szkoleń oparty na ćwiczeniach i wykładach.

Kto powinien uczestniczyć:

- Każdy biorący udział w definiowaniu, planowaniu lub wdrażaniu systemów zarządzania usługami IT ISO/IEC 20000,
- Pełnomocnik systemu zarządzania,
- Członkowie zespołów wdrażających system

Wymagania wstępne:

Jest to podstawowe szkolenie dla uczestników z małą wiedzą na temat wdrażania systemów, zarządzania oraz dla osób które takiej wiedzy nie posiadają w ogóle. Podstawowe zasady normy ISO/IEC 20000 będą w pełni omówione.