

หลักสูตร**"การประยุกต์ใช้ ISO/IEC 20000 ตามมาตรฐานบริหารจัดการการ
ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
Implementing ISO/IEC 20000 IT Service Management Systems"****ระยะเวลา : 2 วัน****วัตถุประสงค์หลักสูตร**

หลักสูตรเชิงปฏิบัติการ 2 วันนี้สำหรับหน่วยงานที่มีการจัดทำและรับรองระบบ ISO/IEC 20000-1 อยู่แล้ว ให้มีความเข้าใจในเชิงลึกในการปฏิบัติให้เป็นไปตามระบบ ISO/IEC 20000-1 เพื่อนำไปปรับใช้ในองค์กรให้ องค์กรมีประสิทธิภาพตามระบบมาตรฐานสากล

- อธิบายภาพรวมของระบบ ISO/IEC 20000
- อธิบายโครงสร้างของข้อกำหนดของมาตรฐาน -1
- อธิบายถึงของข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO/IEC 20000-1
- อธิบายถึงสิ่งที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO/IEC 20000-1 ในแต่ละ ข้อกำหนดหลัก.

เนื้อหาหลักสูตร**วันที่ 1**

Time	Topic
9:00-16.30	Introduction of ISO/IEC 20000-1
	Process based approach
	ISO20000 Overview
	ISO20000-1:2011 Requirement
	Service Management System general requirements
	Establish and Improve the SMS

วันที่ 2

Time	Topic
9:00-16.30	Welcome back and review of Day 1
	Design and Transition of new of changes of services
	Service delivery processes
	Relationship processes
	Resolution processes
	Control processes

รูปแบบการอบรม : การบรรยาย การทำกิจกรรมกลุ่ม การถาม-ตอบ**ผู้ควรเข้ารับการอบรม** : บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกำหนด การวางแผน การปฏิบัติการมาตรฐาน ISO/IEC 20000 ระบบระบบบริหารงานบริการสารสนเทศ**BSI Group (Thailand) Co., Ltd.**

127/25 Panjathani Tower, 20th Floor, Nonsee Road, Chongnonsee, Yannawa, Bangkok 10120, Thailand
Tel: +66 2294 4889 – 92 Fax: +66 2294 4467 W: bsigroup.com | facebook/BSiThailandTraining