



## BSI Training Academy

# Implementing ISO/IEC 20000-1:2011

Livello



Le imprese di qualsiasi settore e dimensione possono contare su un'efficace gestione dei servizi e dell'interfaccia IT implementando lo standard internazionale ISO/IEC 20000.

Il corso fornisce gli strumenti per implementare un Sistema di Gestione dei Servizi IT (SGSIT) e migliorare la fornitura di servizi Information Technology in termini di qualità e performance in conformità allo standard internazionale ISO/IEC 20000-1:2011. Potrai apprendere come realizzare la documentazione necessaria, pianificare le risorse e implementare i processi per realizzare un SGSIT.

Utilizzando un approccio graduale all'implementazione dei processi, esercizi pratici mirati e materiale didattico di supporto, potrai sviluppare le conoscenze e le capacità necessarie per adottare all'interno dell'organizzazione un sistema di gestione dei servizi IT basato sulle migliori pratiche internazionali.

• Durata: **2 giorni**

• Tenuto da un **tutor BSI esperto**

• Il **materiale didattico** è a uso personale

### Scegli questo corso se:

- Possiedi una buona conoscenza di ISO/IEC 20000-1:2011 e dei sistemi di gestione dei servizi IT
- Hai bisogno di implementare o guidare l'implementazione di un sistema di gestione ISO/IEC 20000-1:2011
- Sei parte di un team coinvolto o responsabile di ISO/IEC 20000-1:2011
- Hai necessità di effettuare un gap assessment del SGSIT

### Benefici del corso:

- Acquisisci le competenze per soddisfare i requisiti di ISO/IEC 20000-1:2011 dal punto di vista dell'implementazione
- Massimizza la produttività dei servizi IT dell'azienda
- Sviluppa un piano di implementazione del SGSIT
- Sviluppa la tua professionalità
- Fai network con altri esperti del settore

### Attestato



Al completamento del corso verrà rilasciato un **attestato BSI Training Academy** riconosciuto a livello internazionale.

# Scegli i corsi **BSI**

BSI si avvale di docenti con decenni di esperienza in qualità di valutatori e formatori in vari settori imprenditoriali. Grazie alla loro professionalità, sono in grado di aiutarti a individuare le **soluzioni migliori** per lo sviluppo del business e a superare qualsiasi sfida professionale in modo efficace.

Lavorando per conto di un ente normatore internazionale come BSI, **i nostri tutor** sanno come trasmettere le proprie conoscenze in modo adeguato: conoscono a fondo gli standard che BSI ha contribuito a realizzare e offrono soluzioni formative specifiche per ogni esigenza e ogni livello di competenza.

Per garantire la **migliore esperienza formativa**, offriamo una vasta gamma di corsi in base ai diversi livelli di preparazione. Realizziamo un ambiente di lavoro positivo per migliorare la comprensione e acquisire le tecniche da applicare in ambito professionale.



## In azienda

Questo corso può essere erogato direttamente presso le aziende, adattandolo così alle specifiche esigenze del cliente.



## Lingua

Il corso si svolge in **lingua italiana**. È necessaria la conoscenza della **lingua inglese** per la comprensione del materiale didattico.



## Corsi correlati

Scopri tutti i nostri corsi ISO/IEC 20000-1:2011 e le date a calendario sul nostro sito web. [bsigroup.it/formazione](https://bsigroup.it/formazione)

Durante il corso viene fornita al partecipante, **in sola consultazione**, una copia della norma ISO/IEC 20000-1:2011.

Prenota ora il tuo posto in aula su [bsigroup.it/formazione](https://bsigroup.it/formazione)

## Contenuti del corso

### Giorno 1

- The service management system (SMS)
- ISO/IEC 20000 series
- ISO/IEC 20000 and other methodologies/standards
- Starting the implementation process
- Planning the implementation of ISO/IEC 20000
- ISO/IEC 20000 documentation
- ISO/IEC 20000 resources and roles

### Giorno 2

- SMS general requirements: Clause 4
- Service delivery processes
- Relationship processes
- Resolution processes
- Design and transition of new or changed service and control processes
- Audits and certification
- Reflection and feedback

**bsi.**

BSI Group - Italia  
BSI Milano  
Via Gustavo Fara, 35  
20124 Milano

Scopri di più  
Tel: **+39 02 667909 210**  
Email: [training.italy@bsigroup.com](mailto:training.italy@bsigroup.com)  
Visita: [bsigroup.it/formazione](https://bsigroup.it/formazione)