



BSI Training Academy

Requirements ISO/IEC 20000-1:2011

Livello

1C

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 consente di apprendere i concetti base e i requisiti dello standard ISO/IEC 20000-1:2011 per la corretta gestione di un Sistema dei Servizi IT (SGSIT) all'interno dell'organizzazione e rappresenta un'introduzione al percorso formativo per la realizzazione e la verifica di un sistema di gestione dei servizi IT.

I nostri docenti esperti ti guideranno nel processo di apprendimento attraverso esercizi mirati, approfondimenti ed esercitazioni pratiche.

- Durata: **1 giorno**
- Tenuto da un **tutor BSI esperto**
- Il **materiale didattico** è a uso personale

Scegli questo corso se:

- Non conosci lo standard ISO/IEC 20000-1:2011
- Sei responsabile della pianificazione, implementazione e mantenimento di ISO/IEC 20000-1:2011
- Sei parte di un team coinvolto o responsabile di ISO/IEC 20000-1:2011
- Hai necessità di massimizzare la produttività dei servizi IT dell'azienda

Benefici del corso:

- Acquisisci le competenze per descrivere l'importanza di un SGSIT
- Comprendi i requisiti principali di ISO/IEC 20000-1:2011 e come iniziare ad applicarli all'interno dell'organizzazione
- Comprendi come garantire valore aggiunto all'organizzazione con ISO/IEC 20000-1:2011
- 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

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



Agenda

Giorno 1

- Course aim, objectives and structure
- Introduction to service management and ISO/IEC 20000
- ISO/IEC 20000 series
- Structure of ISO/IEC 20000-1
- PDCA cycle of continual improvement
- SMS general requirements (Clause 4)
- Service delivery processes (Clause 6)
- Relationship processes (Clause 7)
- Resolution processes (Clause 8)
- Design and transition of new or changed services (Clause 5) and Control processes (Clause 9)
- Benefits of ISO 20000-1 and certification
- Course review