

Corso Lead Auditor ISO/IEC 20000
Gestione dei servizi IT

Descrizione del corso	<p>Il corso consente ai partecipanti di comprendere i principi e le tecniche per condurre audit di prima, seconda e terza parte sui sistemi di gestione dei servizi IT e guida i partecipanti attraverso l'intero processo di verifica, dalla gestione del programma di audit alla predisposizione del report dei risultati, con particolare attenzione alle tecniche di audit di terza parte.</p> <p>Attraverso lezioni, role-playing, esercitazioni di gruppo e discussioni in aula il partecipante acquisirà le competenze per effettuare audit del sistema di gestione dei servizi IT in riferimento allo standard internazionale ISO/IEC 20000 e alla ISO 19011 (linee guida per la gestione degli audit di sistema). Il corso prevede un approfondimento sull'integrazione degli audit del sistema di gestione ISO/IEC 20000 con quelli di altri sistemi di gestione, come ad esempio ISO 9001.</p>
Finalità del corso	<p>Il corso fornisce ai partecipanti le competenze necessarie per effettuare in maniera efficace verifiche interne ed esterne sui sistemi di gestione dei servizi IT nel rispetto dei requisiti della ISO/IEC 20000 e secondo quanto stabilito dalla norma ISO 19011.</p>
Benefici del corso	<p>Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none">• Descrivere lo scopo di un sistema di gestione dei servizi IT e comprenderne fondamenti e processi• Applicare ad un audit i requisiti della norma• Pianificare e condurre una verifica• Gestire comunicazione e interviste durante l'audit• Predisporre il report dell'audit e il follow up• Condurre riunioni di apertura, chiusura e follow up• Integrare gli audit sui sistemi di gestione dei servizi IT con quelli di altri sistemi di gestione• Comprendere se il sistema di gestione dell'organizzazione (e quello dei fornitori) è efficace
Destinatari	<ul style="list-style-type: none">• Auditor interni• Responsabili conformità• Dirigenti• Coloro che intendono qualificarsi come auditor di terza parte
Durata del corso	5 giorni
Preparazione al corso	<ul style="list-style-type: none">• È consigliata una conoscenza generale dei sistemi di gestione dei servizi IT e/o delle tecniche di audit secondo un altro sistema di gestione• È necessaria la conoscenza base della lingua inglese (il corso si terrà in italiano con il supporto di materiale didattico in inglese)
Ulteriori informazioni	<ul style="list-style-type: none">• Il corso prevede un esame finale• I partecipanti riceveranno un attestato: di sola frequenza a chi non supererà l'esame, altrimenti di partecipazione e superamento.• Il corso rilascia 40 crediti formativi CPD• Ad ogni partecipante verrà consegnata 1 copia del materiale didattico (manuale, esercizi, ecc.) e 1 copia dello standard ISO/IEC 20000:2011 in consultazione