

Введение ISO/IEC 20000-1:2011

Руководство участника
Версия 1.0 август 2011 г.

www.bsi-global.com

Данные материалы предназначены для личного использования участниками тренинга, проводимого BSI.

...making excellence a habit.™

Программа

Введение в СУИС

День 1

Время	Тема
10:00	Введение
	Представление участников
	Обзор структуры тренинга и целей обучения
	Понятия и терминология стандарта "Информационные технологии. Менеджмент услуг".
	Введение в стандарт ISO/IEC 20000-1
	Менеджмент ИТ
	Понятия системы менеджмента ИТ-услуг
	Цикл ПДПС
	Система менеджмента услуг ISO/IEC 20000
	План менеджмента услуг
	Методологии менеджмента ИТ-услуг
	Следующие шаги
	Преимущества сертификации
18:00	Преимущества регистрации
	Подведение итогов дня 1

В удобное время утром и во второй половине дня будут сделаны короткие перерывы. На обеденный перерыв отводится один час. Дополнительные перерывы могут быть устроены по договоренности между участниками и инструктором, если это не мешает учебному процессу и выполнению всех поставленных задач.