

# SERVICE

BSI Training Academy

## ISO/IEC 20000-1 Requirements training course

### Informazioni essenziali sul corso

Level



ISO/IEC 20000-1, lo standard internazionale per un sistema di gestione dei servizi permette di rispondere alle crescenti esigenze di servizio e di offrire valore ai clienti. Quindi non perdere l'opportunità di conoscere i requisiti che ti possono aiutare a fornire servizi efficienti e resilienti.

Il nostro corso di un giorno sui requisiti ISO/IEC 20000-1 offre un preciso quadro d'insieme del suddetto standard. Imparerai a interpretare e applicare i concetti chiave e i principi dello standard ai processi esistenti all'interno della tua organizzazione.

Inoltre conoscerai i benefici derivanti dall'implementazione di un sistema di gestione dei servizi (SMS, Service Management System) nella tua organizzazione al fine di migliorare la fornitura di servizi ai tuoi clienti.

Grazie alle esercitazioni pratiche, alle discussioni di gruppo e all'apprendimento in aula, al termine del corso ti sentirai subito sicuro e pronto per mettere le tue competenze al servizio della tua organizzazione.

### Agenda:

- Introduction to service management and ISO/IEC 20000-1
- ISO/IEC 20000 series and related standards
- Structure of ISO/IEC 20000-1
- Clause 4: Context of the organization
- Clause 5: Leadership
- Clause 6: Planning
- Clause 7: Support of the SMS
- Clause 8: Operation of the SMS
- Clause 9: Performance evaluation
- Clause 10: Improvement
- Benefits of ISO/IEC 20000-1 certification
- Reflection and feedback

**Prenota subito su [bsigroup.it/formazione](https://bsigroup.it/formazione)**



Dopo avere completato con successo il corso, riceverai un certificato BSI riconosciuto a livello internazionale

# ISO/IEC 20000-1 Requirements training course

Vogliamo assicurarci che tu abbia la migliore esperienza di apprendimento possibile. Ecco perché offriamo una serie di corsi di formazione per supportare la transizione al nuovo standard. Creiamo un ambiente di apprendimento positivo in modo che tu riesca a mantenere la conoscenza e acquisire le competenze che continueranno a risultare utili anche dopo il corso.

**Assicurati che questo sia il corso giusto per te.**

## Questo corso è per te se:

- Non conosci lo standard ISO/IEC 20000-1
- Sei coinvolto nelle fasi di definizione, pianificazione, ispezione, implementazione o gestione di un sistema di gestione dei servizi basato su ISO/IEC 20000-1 o di uno dei processi correlati

## Com'è il corso?

- Un giorno
- Condotta da un tutor BSI esperto
- Ambiente di apprendimento tranquillo e confortevole
- Riceverai materiali didattici dettagliati che potrai portarti via

## Quali benefici avrai?

- Conoscerai i requisiti
- Sarai in grado di spiegare chiaramente i benefici di un SMS
- Individuerai le opportunità che ti consentono di massimizzare la produttività dei tuoi servizi tramite un SMS
- Crescerai professionalmente
- Resterai in contatto con persone che condividono i tuoi stessi interessi
- Riceverai un certificato BSI

## Perché investire nella formazione BSI?

Partecipando ad un corso di formazione BSI, potrai contare sui tutor migliori del settore. Il loro scopo è condividere la loro conoscenza, verificando l'effettivo apprendimento. Esperti e affidabili, con anni di esperienza pratica sul campo, sviluppano gli argomenti di discussione attraverso esempi pertinenti e attuali che stimolano l'apprendimento

### Formazione erogata presso la tua sede



Può rappresentare una soluzione comoda ed economica, soprattutto in caso di più partecipanti.

**Contatta un nostro esperto per chiedere maggiori informazioni.**

### Prossime iniziative della BSI Academy



Vuoi saperne di più? Potresti essere interessato a:

- Corso ISO/IEC 20000-1 Implementation
- Corso ISO/IEC 20000-1 Internal or Lead Auditor

**bsi.**

BSI Group Italia  
Sede di Milano  
Via G. Fara, 35  
20124 - Milano

Scopri di più!  
Chiamaci: **+39 02. 9475 4237**  
Email: **training.italy@bsigroup.com**  
O visita: **bsigroup.com/formazione**