

# ISO 20000-1: 2018 BİLGİ TEKNOLOJİLERİ HİZMET YÖNETİM SİSTEMİ BİLİNÇLENDİRME EĞİTİMİ

SÜRE (GÜN)	1
EĞİTİM SEÇENEKLERİ	Genel Katılım & Kurum İçi & Online
EĞİTİM DİLİ	Türkçe
KURS KODU / AKREDİTASYON	A021675 / CPD

## EĞİTİMİN AMACI

ISO/IEC 20000-1:2018 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi standartlarının tanıtılması, standarda uygun yönetim sistemi kurmak isteyen kuruluşların, standardın gereklilikleri konusunda bilgilendirilmesi.

## KİMLER KATILABİLİR

- ISO/IEC 20000-1:2018 yönetim sisteminin uygulanması ve idaresinden sorumlu personel,
- Bilgi güvenliği danışmanları,
- IT departmanlarında çalışanları,
- Bilgisayar teknolojileri, yönetim bilişim sistemleri, yazılım sistemleri ve yazılım geliştirme teknolojileri alanında çalışanlar ve kurumlarında bu sistemi kurmak isteyenler

## EĞİTİMİN İÇERİĞİ

- BT Hizmet yönetimi temel tanımlar ve kavramlar,
- ITIL'den BTHYS'ne BT hizmet yönetiminin gelişimi,
- Hizmet yönetiminin planlanması ve uygulanması,
- ISO/IEC 20000-1 hizmet yönetim sistemi standardının gereklilikleri,
- Hizmet gerçekleştirme sürecinde SLA yönetimi, hizmet sürekliliği yönetimi, kapasite yönetimi, bilgi güvenliği yönetimi ve raporlamaları,
- Müşteri ilişkileri ve tedarikçi ilişkileri yönetimi,
- Olay ve problem yönetimi,
- Konfigürasyon yönetimi, değişim ve sürüm yönetimi,
- Örnek uygulamalar,
- Belgelendirme hazırlık çalışmaları,
- Tetkik süreçleri

## ÖNEMLİ NOTLAR

ISO/IEC 20000-1:2018 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi Bilinçlendirme Eğitimine katılmak için herhangi bir ön bilgi gerekmemektedir.