

ISO 20000-1: 2018 BİLGİ TEKNOLOJİLERİ HİZMET YÖNETİM SİSTEMİ İÇ TETKİKÇİ EĞİTİMİ

SÜRE (GÜN)	2
EĞİTİM SEÇENEKLERİ	Genel Katılım & Kurum İçi & Online
EĞİTİM DİLİ	Türkçe
AKREDİTASYON	CPD

EĞİTİMİN AMACI

ISO/IEC 20000-1: 2018, bir kuruluşun SMS kurması, uygulaması, sürdürmesi ve sürekli olarak iyileştirmesi için gereksinimleri belirler. Bu gereksinimler, hizmet gereksinimlerini karşılamak ve müşteriler, kullanıcılar ve hizmetleri sunan kuruluş için değer sağlamak amacıyla hizmetlerin planlanması, tasarımı, geçişi, teslimi ve iyileştirilmesini içerir.

İç tetkik, etkili bir Hizmet Yönetim Sistemini (SMS) önemli bir öğesidir ve bu kursa katılarak kuruluşunuzun SMS performansını artırmaya yardımcı olacak denetim becerilerini geliştireceksiniz.

ISO/IEC 20000-1: 2018'e dayalı bir SMS'nin uygunluğunu ve etkinliğini nasıl değerlendireceğinizi ve raporlayacağınızı öğreneceksiniz. Ayrıca, bir denetim başlatma, denetim faaliyetleri hazırlama ve yürütme, denetim raporlarını derleme ve dağıtma ve takip faaliyetlerini tamamlama becerileri kazanacaksınız.

KİMLER KATILABİLİR

- ISO / IEC 20000-1'e dayalı bir SMS'nin denetlenmesine, sürdürülmesine veya denetlenmesine katılan herkese yöneliktir,
- Birinci taraf / iç denetçiler, iç denetim faaliyetlerini koordine edenler veya kuruluşlarının hizmet yönetim sisteminin (SMS) etkinliğini izlemekle ilgilenen kişiler.
- İkinci taraf denetçiler de becerilerini yenilemek isteyen mevcut iç denetçilerde bu eğitime katılarak yarar sağlayabilirler.

EĞİTİMİN İÇERİĞİ

- ISO 19011'e göre yönetim sistemi tetkiki için yönergeleri açıklama,
- ISO/IEC 20000-1: 2018 tetkikine 19011 yönergelerini uygulama,
- SMS tetkiklerinin diğer yönetim sistemleri için olanlarla bütünleştirme,
- Bir tetkik bağlamında ISO / IEC 20000-1: 2018 gereksinimlerini uygulama,
- İç tetkikin planlanması,
- İç tetkike hazırlanma,
- İç tetkikin raporlanması,
- İç tetkikin yapılması,
- İç tetkik kapanışı

Bu eğitim; sunumlar, grup çalışmaları ve rol alıştırmaları içerir.

ÖNEMLİ NOTLAR

NOT 1: ISO / IEC 20000-1: 2018 ve SMS'in temel ilkeleri hakkında iyi bir bilgiye sahip olmalısınız. Değilseniz, ISO / IEC 20000-1: 2018 Bilinçlendirme eğitimimize katılmanızı önemle tavsiye ederiz.

NOT 2: Eğitim katılım belgesi almak için eğitime %70 devam katılımı zorunludur.

NOT 3: Eğitimde başarı belgesi alabilmek için Sınav geçme notu 70 puan olup, geçerli notu alamayanlara Katılımcı Belgesi verilecektir.