

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

SÜRE (GÜN)	2
EĞİTİM SEÇENEKLERİ	Genel Katılım & Kurum İçi & Online
EĞİTİM DİLİ	Türkçe
KURS KODU / AKREDİTASYON	A021882 / CPD

## EĞİTİMİN AMACI

ISO / IEC 20000-1: 2018, bir hizmet yönetim sistemi için uluslararası kabul görmüş bir standarttır. Hedeflenmiş gereksinimleri karşılamak için hizmetlerin planlanması, tasarımı, geçişi, teslimi ve iyileştirilmesi dahil olmak üzere hizmet yaşam döngüsünün yönetimini destekler, böylece müşteriler, kullanıcılar ve hizmet sağlayıcı için değer sağlarlar.

Bu eğitime katılarak, ISO / IEC 20000-1: 2018 tabanlı bir Hizmet Yönetim Sisteminin (SMS) nasıl uygulanacağını keşfedeceksiniz. Uzman kadromuzun desteği ile bir uygulama planının nasıl geliştirileceğini, gerekli belgelerin nasıl oluşturulacağını ve SMS'inizin nasıl uygulanacağını öğreneceksiniz.

## 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

- ISO / IEC 20000-1: 2018'in temel kavramlarını ve gereksinimlerini uygulama perspektifinden yorumlama,
- Etkili bir SMS uygulama ile ilgili olarak kuruluşunuza özgü avantajları belirleme,
- ISO / IEC 20000-1: 2018'in temel gereksinimlerini göre bir eylem planı oluşturmak ve uygulama,
- Kuruluşunuzun ISO/IEC 20000-1 ile ilgili mevcut pozisyonu hakkında kendi temel değerlendirmenizi yapma becerilerini geliştirme,
- 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,
- Örnek uygulamalar,
- Belgelendirme hazırlık çalışmaları,
- Üçüncü taraf denetim ve sertifikasına hazırlanma,

## 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.