

ISO 20000 IT Service Management Foundation

Program szkolenia

1. Wprowadzenie do normy ISO 20000.
2. Wprowadzenie do systemów zarządzania i podejścia procesowego.
3. Podstawowe zasady w zarządzaniu usługami IT.
4. Ogólna prezentacja wymagania normy ISO / IEC klauzul 20000-1:2005.
5. Fazy wdrożenia ISO / IEC 20000:200.
6. Planowanie i wdrażanie zarządzania zmianami.
7. Zarządzanie dostawcami.
8. Zarządzanie relacjami.
9. Problem zarządzania.
10. Zarządzanie wydania.
11. Certyfikat ISO / IEC 20000 – egzamin na poziomie Foundation.