



Information Technology

UNI EN ISO 20000-1:20218 - INTRODUZIONE

In programmazione



Descrizione del corso

INTRODUZIONE ALLA NORMA UNI EN ISO 20000-1:20218

Premessa

Comprendere le nozioni principali sullo standard e sviluppare una conoscenza di base della norma, per un Sistema di Gestione dei Servizi (SGS)

Destinatari

Il corso è destinato a tutte le parti interessate al Sistema di Gestione dei Servizi

Obiettivi

Il corso definisce quali siano gli strumenti di riferimento per il miglioramento delle modalità di erogazione dei servizi IT, identificando i metodi per sviluppare la qualità dei servizi forniti al cliente, sia internamente che esternamente

Prerequisiti

Comprendere le nozioni principali sullo standard e sviluppare una conoscenza di base della norma, per un Sistema di Gestione dei Servizi (SGS)

Certificati/Attestati rilasciati

Ai partecipanti verrà rilasciato un attestato di partecipazione

Programma

Primo giorno

Orari:

Dalle ore 9 alle ore 18

- Presentazione corso
- Test Iniziale
- Introduzione alla norma ISO/IEC 20000-1:2018: termini e definizioni
- La struttura di Alto livello delle norme ISO (HLS)
- La definizione dell'organizzazione e del suo contesto: parti interessate; campo di applicazione del sistema di gestione e relativi processi, rischi ed opportunità, pianificazione strategica.
- Rischi ed obblighi di conformità
- Leadership e gestione delle risorse, definizione delle responsabilità all'interno dell'organizzazione
- Definizione e comunicazione della Politica per la Gestione dei Servizi
- Definizione, pianificazione e modalità di raggiungimento degli obiettivi del SGS: Monitoraggio e azione. Concetto di miglioramento continuo
- La Competenza e Consapevolezza del personale
- Gestione, creazione e aggiornamento e controllo delle informazioni documentate
- Esercitazioni

Secondo giorno

Orari:

Dalle ore 9 alle ore 18

- Pianificazione e controllo operativo
- Valutazione delle prestazioni, Monitoraggio, Misurazione, Analisi e Valutazione dei Processi
- Cenni: Catalogo dei servizi e gestione degli SLA (Service Level Agreement)
- Audit Interno e gestione delle non conformità e azioni correttive.
- Il Riesame della Direzione del SGS
- Esercitazioni

Test Finale