Information Technology

LEAD AUDITOR ISO/IEC 20000-1:2018 SISTEMA DI GESTIONE DEI SERVIZI

Corso online

Dal 10/04/2024 al 12/04/2024 - 24h

Descrizione del corso

LEAD AUDITOR ISO 20000-1:2018 IT SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS RICONOSCIUTO AICQ SICEV E ACS ITALIA

Premessa

Il corso, della durata di 24 ore, forma e qualifica figure professionali in grado di affrontare con metodo e capacità audit di seconda e terza parte secondo la norma ISO 20000.1:2018. ISO/IEC 20000 è il primo standard mondiale specificatamente indirizzato alle tematiche di gestione dei servizi. Lo standard si propone un approccio per processi alla gestione dei servizi IT all'interno di un ciclo di miglioramento Plan-Do-Check-Act (PDCA) cycle. Questo approccio consente alle organizzazioni di impostare i processi di gestione in maniera sistematica e controllata per migliorare la qualità dei servizi ai propri clienti. Lo standard ISO/IEC è allineato e complementare all'approccio per processi definite in ITIL (IT Infrastructure Library)

Prerequisiti

Per accedere al corso e sostenere l'esame finale è necessario aver già seguito il corso su ISO 19011:2018 - ISO/IEC 17021-1:2015 o di altro corso Lead Auditor di Sistemi di Gestione, presentando copia dell'attestato al centro formazione CSQA all'atto dell'iscrizione. In caso contrario è necessario seguire prima il corso Lead Auditor ISO 19011-ISO/IEC 17021, la cui durata è di 16 ore

Certificati/Attestati rilasciati

Ai partecipanti che supereranno l’esame finale verrà rilasciato un attestato di qualifica come Lead Auditor ISO 20000 riconosciuto AicqSicev e ACS Italia. Qualora il partecipante non superasse l’esame riceverà un attestato di partecipazione e potrà concordare la ripetizione dell’esame in una sessione successiva. I contenuti formativi del corso e il relativo esame finale sono riconosciuti ai fini dell’iter di certificazione AICQ-SICEV dei valutatori di sistemi di gestione per l’IT Service Management.
Potranno accedere a questo corso i partecipanti in possesso di un attestato inerente ISO 19011 e ISO 17021 di 16 ore, oppure di un attestato per Lead Auditor (durata complessiva 40 ore) riconosciuto da un Organismo accreditato ai sensi di ISO 17024 (AICQ SICEV, CEPAS, ACS ecc.).
In assenza di uno dei suddetti attestati, per frequentare questo corso sarà necessaria la pregressa frequenza del corso "ISO 19011 E ISO 17021: TECNICHE DI AUDIT", le cui edizioni sono disponibili in Tematiche Trasversali/Qualità

Programma

10 aprile 2024

Orari:

Dalle ore 9 alle ore 18

- Principi fondamentali del Service management Panoramica della norma
- Requisiti generali del Sistema di Gestione del Servizio Progettazione e transizione di servizi nuovi o modificati Processi ISO 20000
- Esercitazioni e Case study

11 aprile 2024

Orari:

Dalle ore 9 alle ore 18

- Processi ISO 20000
- Case study su caso aziendale con stesura delle risultanze e del rapporto di audit e Role Playing

12 aprile 2024

Orari:

Dalle ore 9 alle ore 18

Simulazione dell’esame Sessione d’esame