

ISO 20000

Bilgi Teknolojileri
Hizmet Yönetim Sistemi



ISO 20000 Bilgi teknolojileri hizmet yönetim sistemi kurmanın yararları

- Artan hizmet kalitesi ve daha güvenilir kurumsal destek
- IT yeteneklerinin net olarak görülebilmesi,
- Var olan hizmetler hakkında daha net bir bilgi
- Yeteneklerin doğru analizi ve iş tatmini ile daha motive çalışanlar
- Müşteri ihtiyaçlarını doğru anlama ve doğru hizmet ve destek ile müşteri tatmininin sağlanması
- Hizmet süreçlerinde güvenlik, sürat ve erişilebilirlikte artış
- BT yönetim ve işletim maliyetlerinin düşürülmesi
- Etkin kaynak yönetimi ve kaynakların verimli kullanımı
- İşlerin/problemlerin tekrar tekrar ele alınmasının engellenmesi
- Gereksiz işlerin ortadan kaldırılması
- BT hizmetlerinin erişilebilirliğinin artırılması
- Müşteri, son kullanıcı ve iş ihtiyaçlarını karşılayan hizmetlerin sunulmasının garanti altına alınması
- Hizmetlerin sunumunda yer alan kişilerin rol ve sorumluluklarının belirlenmesi
- BT ekiplerinin memnuniyetinin artması
- Geçmiş deneyimlerden öğrenme sürecinin sağlanması
- B-T' nin müşteri ve iş kolları ile arasındaki iletişimin iyileştirilmesi, beklentilerin yönetilmesi

**Bireysel ve Kurumsal GELİŞİM,
Toplumsal GELİŞİM içindir.**



ISO 20000 Seminerlerimiz

IT 01	BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ (ISO 27001)	1 GÜN
IT 02	KURULUŞ İÇİ BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ TETKİKÇİSİ (ISO 27001)	2 GÜN
IT 04	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ HİZMET YÖNETİM SİSTEMİ (ISO 20000)	1 GÜN
IT 05	KURULUŞ İÇİ BİLGİ TEKNOLOJİLERİ HİZMET YÖNETİM SİSTEMİ TETKİKÇİSİ(ISO 20000)	2 GÜN

ISO 20000 Bilgi teknolojileri hizmet yönetim sistemi kurma aşamaları:

1. Hizmet yönetim politikası hazırlanması
2. Hizmet yönetim planlaması
3. Hizmet seviye yönetimi yapısının kurulması
4. Hizmet süreklilik ve erişilebilirlik yapısının kurulması
5. BT finansal yönetim yapısının kurulması
6. Kapasite yönetimi yapısının kurulması
7. Bilgi güvenliği yönetimi yapısının kurulması
8. Tedarikçi yönetimi yapısının kurulması
9. Olay yönetimi yapısının kurulması
10. Problem yönetimi yapısının kurulması
11. Konfigürasyon yönetimi yapısının kurulması
12. Değişim yönetimi yapısının kurulması
13. Sürüm yönetimi yapısının kurulması
14. İç tetkik
15. Yönetim gözden geçirmesi
16. Belgelendirme

