

SEMİNER TANIMI

SEMİNER KODU: IT 06

REV.NO: 01

ADI: ITIL ve Bilgi Teknolojileri Servis Yönetim Sistemi (ISO 20000)

HEDEFİ:

ISO 20000 bilgi teknolojileri hizmet yönetim sistemi standartlarının tanıtılması, standarda uygun yönetim sistemi kurmak isteyen kuruluşların, standardın gereklilikleri konusunda bilgilendirilmesi.

KAPSAMI:

- BT Hizmet yönetimi temel tanımlar ve kavramlar
- ITIL'den ITSMS'e BT hizmet yönetiminin gelişimi
- Hizmet yönetiminin planlanması ve uygulanması,
- ISO 20000 hizmet yönetim sistemi standardının gereklilikleri,
- 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
- Konfigürasyon yönetimi , değişim ve sürüm yönetimi
- Örnek uygulamalar
- Belgelendirme hazırlık çalışmaları
- Tetkik süreçleri

KATILIMCILAR:

Bilgi teknolojileri hizmet yönetim sistemi kurmak isteyen kuruluşların çalışanları.

KATILIMCI SAYISI: Minimum 10, maksimum 20 kişi.

GEREKLİ ÖN BİLGİ: Yok.

SÜRESİ: 2 Gün

NOT: Seminerin en az % 70'ine katılan kişilere seminer sonunda başarı veya katılım belgesi verilir. Başarı belgesi için seminer sonunda yapılacak sınavda en az 70 puan almak gerekir.