Il Sistema di Gestione dei Servizi IT (SGSIT): introduzione alla norma ISO/IEC 20000-1:2011

La norma ISO/IEC 20000-1:2011 è il primo standard internazionale dedicato alla gestione dei servizi IT (IT Service Management) che prevede la certificazione del sistema di gestione. Essa infatti stabilisce i requisiti per la realizzazione di un sistema di gestione dei servizi in ambito IT (SGSIT), che un'organizzazione deve rispettare per raggiungere un elevato livello nella fornitura dei propri servizi. Il corso è basato sull'analisi della norma da un livello di astrazione tale da comprenderne tutti gli aspetti più specifici ed averne una conoscenza di base.

Agenda (1 giorno)

Introduzione alla gestione dei servizi IT.

Sistema di gestione dei servizi IT:

- Incident Management
- Problem Management
- Configuration Management
- Change Management
- Release Management
- Service Level Management
- Budgeting and Accounting for IT Services
- Capacity Management
- Service Continuity and Availability Management
- Service Reporting
- Information Security Reporting
- Business Relationship Management
- Supplier Management

Il processo di certificazione di un Sistema di Gestione dei Servizi IT.

Obiettivi

Al termine del corso i partecipanti avranno conoscenza degli aspetti salienti della norma, della gestione dei servizi IT e del processo di certificazione del SGSIT.

Destinatari e Prerequisiti

A chi è rivolto

Manager, responsabili dei servizi, responsabili di progettazione di servizi, analisti, personale tecnico di sistemi informativi.

Prerequisiti

Non sono necessari prerequisiti particolari.

Iscrizione

Quota di Iscrizione: 640,00 € (+ IVA)

La quota comprende la didattica, la documentazione, il pranzo e i coffee break. Al termine del corso sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

Partecipazioni Multiple

Per le partecipazioni multiple che provengono da una stessa Azienda, è adottata la seguente politica di sconto:
10% sulla seconda
40% sulla terza
80% dalla quarta in poi.

Informazioni

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel 0862 452401 - fax 0862 028308
corsi@ssgrr.com

Date e Sedi

Reiss Romoli 2024

Date da Definire

È un corso GOLD

con due partecipazioni potrai concordare con noi la data. Guarda i vantaggi della formula GOLD.

Formazione in House

Il corso può essere svolto presso la sede del Cliente e personalizzato nei contenuti.

Segreteria Corsi - Reiss Romoli s.r.l. - tel +39 0862 452401 - fax +39 0862 028308
email: corsi@ssgrr.com

Reiss Romoli 2024