

Auditor al Sistemului de Management al Serviciilor conform ISO/IEC 20000-1:2011

Obiectiv: dezvoltarea de competențe privind implementarea și auditarea unui Sistem de Management al serviciilor conform cerințelor standardului ISO/IEC 20000-1:2011

Standardul ISO 20000 este primul standard internațional referitor la Managementul Serviciilor IT. Acest standard descrie un set integrat de procese de management pentru furnizarea eficientă a serviciilor IT ce oferă suportul proceselor de business.

Programul de formare profesională se bazează pe implicarea activă a participanților, cuprinzând pe lângă prezentări, discuții, exerciții individuale și de grup și studii de caz bazate pe exemple reale.

Acest curs oferă participanților abilitățile și cunoștințele necesare pentru implementarea și auditarea proceselor de management al serviciilor IT în conformitate cu cerințelor standardului internațional ISO/IEC 20000-1:2011. Cursul explică principiile și practicile gestionării unui sistem de management al serviciilor IT, prezintă procesele de suport a serviciilor IT și face o incursiune în activitatea de audit al acestor procese.

Cursul prezintă noțiuni introductive de Management ale Serviciilor IT (ITSM) și a cadrelor ITIL (IT Infrastructure Library) și COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology). Vor fi explicate procesele de service management, conform standardelor și bunelor practici internaționale.

Cursul răspunde la următoarele întrebări:

Care sunt recomandările standardelor internaționale pentru managementul serviciilor IT?

Cum identific și documentez procesele Sistemului de Management al Serviciilor IT?

Care sunt bunele practici cu privire la implementarea proceselor de management al serviciilor IT?

Cum se integrează sistemul de management al serviciilor în sistemele de management existente: managementul securității informației, managementul calității, etc.?

Unde pot găsi informații suplimentare pentru a proiecta un SMS?

GRUP ȚINTĂ:

- Profesioniști interesați de managementul serviciilor IT care doresc să înțeleagă conceptul de "Service Lifecycle" și procesele aferente
- Personalului IT implicat efectiv în asigurare și suport de servicii IT sau interesat de bune practici în managementul serviciilor IT

Durata programului de formare: 5 zile (4 zile instruire + 1 zi examen)

STRUCTURA CURSULUI

ZIUA 1 Introducere în sisteme de management. Introducere în Sistemul de Management al Serviciilor IT

- Managementul serviciilor IT prezentarea seriei standardului ISO 20000-x, și integrarea cu alte standarde/ norme/ bune practici (ex: ITIL, COBIT)
- Sisteme de management – ciclul PDCA, modelul de referință pentru procese
- Introducere în service management – termeni și vocabular
- Cerințele generale pentru un sistem de management al serviciilor (responsabilitatea managementului, documentație)

ZIUA 2 Prezentarea Standardelor ISO 20000-1 și ISO 20000-2

- Managementul Resurselor
- Stabilirea și îmbunătățirea SMS
- Proiectarea și tranziția la servicii noi sau modificate
- Procese pentru livrarea serviciului (SLA management, Raportare, Managementul disponibilității și continuității serviciului, Managementul capacității, Managementul securității informației, Bugetare & Contabilizarea costurilor serviciilor IT)
- Studiu de caz, discuții

ZIUA 3 Prezentarea Standardelor ISO 20000-1 și ISO 20000-2

- Managementul relațiilor cu clienții și cu furnizorii
- Catalogul de servicii IT, contracte SLA / OLA
- Managementul incidentelor și al problemelor
- Managementul configurațiilor, Managementul schimbărilor, Managementul dezvoltării și lansării de software
- Studiu de caz, discuții

ZIUA 4 Auditarea Sistemului de management a Serviciilor (SMS)

- Descrierea procesului de audit conform ISO 19011
- Tehnici de audit, comunicare
- Auditul Sistemului de management a Serviciilor
- Exerciții, discuții

ZIUA 5 Examen scris și oral

LECTORI

Daniela Morar – Consultant și auditor sisteme de management

Adrian Anghel – Auditor ITSMS

ORGANIZATOR

FiaTest - companie românească de consultanță și instruire specializată în sisteme de management și dezvoltarea resurselor umane. Înființat în 1990, FiaTest a oferit servicii de instruire și consultanță pentru peste 300 de organizații private, publice și guvernamentale din România și din Europa. FiaTest este singurul consultant licențiat din România al European Foundation for Quality Management și una din primele companii care a oferit servicii de consultanță și instruire în domeniul Managementului Securității Informațiilor.

Locul de desfășurare:

Sediul Fiatest din București,
Str. Transilvaniei nr. 24

Prețul cursului:

1350 RON / participant (+TVA 24 %)

În prețul cursului sunt incluse:

Materiale de curs, diploma de participare/absolvire, prânzul, pauze de cafea

Prețul nu include costurile de cazare.

Beneficiați de un discount de 10%:

Pentru înscrierea a cel puțin 2 participanți din partea aceleiași companii

Pentru informații suplimentare și înscrieri contactați:

FiaTest – Departament Instruire

Tel: 021/3102728, 3121347

fax: 021/3122106

email: cursuri@fiatest.ro

Persoană de contact:

D-ra Mirela Cozaru

Sau pe adresa :

www.fiatest.ro/cursuri

In conformitate cu legea 365/2002 privind comerțul electronic, acest mesaj nu este și nu poate fi considerat SPAM, deoarece: contine datele necesare de identificare; acceptare de primire a ofertei nu va implica financiar; nr d-voastra de fax a fost gasit fie pe un site public, fie intr-un ghid de afaceri, fie in adresele altor firme care ne-au trimis ofertele lor sau l- am primit cu ocazia unor intalniri de afaceri; acest mesaj va este adresat cu scopul de a va invita sa beneficiati de serviciile companiei noastre si va este transmis in dorinta de a va tine la curent cu cele mai noi si mai profitabile servicii pe care vi le putem oferi. Pentru ca intelegem si apreciem dorinta dumneavoastra de intimitate, ne cerem scuze daca acest mesaj a ajuns din greseala la dvs, iar daca doriti sa nu mai primiti astfel de mesaje in viitor va rugam sa ne trimiteti un mesaj la adresa : cursuri@calitate.com cu textul REFUZ și numărul de fax unde nu mai vreți sa primiți ofertele FiaTest. Va multumim pentru intelegere!