



ISO/IEC 20000 BT HİZMET YÖNETİM SİSTEMİ BAŞ UYGULAYICI EĞİTİMİ

5 GÜN



Digital Vizyon
Akademi

www.digitalvizyon.net

Eğitim Hakkında

ISO/IEC 20000-1, kuruluşların BT hizmetlerini etkin bir şekilde yönetmelerine ve iyileştirmelerine yardımcı olan uluslararası bir standarttır. Bu standarda dayalı bir hizmet yönetim sistemi (SMS) kurmak, kuruluşların hizmet sunum süreçlerini daha verimli hale getirir ve müşterilere sunulan değeri artırır. ISO/IEC 20000 Baş Uygulayıcı Eğitimi, BT hizmet yönetimi alanında profesyonel yetkinlik kazanmak isteyen katılımcılara, ISO/IEC 20000-1 standardının gereksinimlerini derinlemesine inceleme ve uygulama becerisi kazandırmayı amaçlamaktadır.

Eğitim boyunca, katılımcılar ISO/IEC 20000-1'in gereksinimlerini, iyi uygulamaları ve yaklaşım stratejilerini öğrenerek bir SMS'in nasıl uygulanacağını ve sürdürüleceğini keşfederler. Bu eğitim, BT hizmetlerinin etkin bir şekilde yönetilmesi, performans ölçümü ve iyileştirme süreçlerinin nasıl yürütüleceği gibi konulara odaklanır. Kuruluşların mevcut yönetim sistemlerine kolayca entegre olabilen bir yapı olan ISO'nun yüksek seviye yapısı (HLS) üzerinde yoğunlaşılır. Bu sayede, katılımcılar, ISO/IEC 20000-1'e dayalı SMS'nin kuruluş genelinde nasıl yönetileceğini kavrayarak hizmet kalitesini sürekli iyileştirebilecek bilgi ve beceri kazanır.

Eğitimi tamamlayan katılımcılar, "PECB Sertifikalı ISO/IEC 20000 Baş Uygulayıcı" sınavına girerek, bu alanda uluslararası kabul görmüş bir yeterlilik kazanma şansına sahip olacaklardır. Sertifika, katılımcıların ISO/IEC 20000-1 gereksinimlerine dayalı bir hizmet yönetim sistemini başarıyla uygulama, yönetme ve iyileştirme becerilerine sahip olduklarını doğrular. Bu sertifika, özellikle BT hizmet yönetimi alanında kariyer yapmak isteyenler için büyük bir fırsattır.

Neler Öğreneceksiniz

- ISO/IEC 20000-1'e dayalı bir hizmet yönetim sistemi (SMS) kurma, uygulama ve yönetme becerisi kazanmak
- SMS'nin uygulanması için kullanılan kavramlar, yöntemler ve teknikleri öğrenmek
- ISO/IEC 20000-1 standardı ile diğer ISO standartları ve düzenleyici çerçeveler arasındaki ilişkiyi anlamak
- Bir kuruluşun hizmet yönetim sistemini etkili bir şekilde planlama, uygulama, izleme ve sürekli iyileştirme süreçlerini öğrenmek
- Bir hizmet yönetim sistemi uygularken karşılaşılabilecek zorluklar ve en iyi uygulama stratejilerini anlamak
- Bir kuruluşun hizmet gereksinimlerini karşılamasına yardımcı olacak stratejiler geliştirmek

Kimler Katılmalı

- ISO/IEC 20000 Baş Uygulayıcı Eğitimi, aşağıdaki kişiler için uygundur:
- Bir kuruluşta hizmet yönetim sistemini (SMS) uygulamakla ilgilenen yöneticiler ve danışmanlar
- Kuruluşlarının BT hizmet yönetimi gereksinimlerini karşılamasına ve müşterilerine değer sunmasına yardımcı olmak isteyen çalışanlar
- ISO/IEC 20000-1 standardına dayalı bir SMS uygulama konusunda uzmanlaşmak isteyen proje yöneticileri, danışmanlar ve uzmanlar



- BT hizmet yönetim süreçlerini ISO/IEC 20000-1 standardına uygun şekilde yönlendirmekten sorumlu kişiler
- SMS uygulama ve yönetim ekiplerinde yer alan profesyoneller

Ön Koşullar

Bu eğitime katılmak için temel düzeyde ISO yönetim sistemi standartları bilgisi, ISO/IEC 20000-1'in genel bir anlayışı ve yönetim sistemi uygulama ilkeleri hakkında farkındalık sahibi olmak gereklidir.

Eğitim İçeriği

1. Gün: ISO/IEC 20000 Serisine Giriş ve SMS'nin Başlatılması

- ISO/IEC 20000 serisi standartlarına giriş
- Hizmet yönetim sistemi (SMS) gereksinimleri ve yapılandırma
- Kuruluş bağlamı ve liderlik: Üst yönetim taahhüdü ve SMS'nin başlatılması

2. Gün: Bir SMS'nin Uygulama Planı

- SMS uygulama stratejilerinin planlanması
- SMS gereksinimlerine uygun olarak hedef belirleme ve kaynak yönetimi
- Hizmet yönetimi için risk değerlendirmesi ve risk yönetimi

3. Gün: SMS'nin Uygulanması

- Hizmet sunum süreçlerinin yönetimi ve hizmet sağlama faaliyetleri
- Süreç tabanlı yönetim ve hizmet seviyesinin kontrol edilmesi
- Hizmet sunum performansını izleme ve raporlama

4. Gün: SMS İzleme, Sürekli İyileştirme ve Sertifikasyon Denetimine Hazırlık

- Performans ölçümü, denetim ve sürekli iyileştirme süreçleri
- Denetim raporlarının hazırlanması ve sürekli iyileştirme için aksiyon planları oluşturma
- Sertifikasyon denetimine hazırlık ve gerekli belgelerin oluşturulması

5. Gün: Sertifikasyon Sınavı

- Sertifikasyon sınavına hazırlık çalışmaları
- Sertifikasyon sınavı ve sonuç değerlendirmesi



Bu beş günlük eğitim programı, katılımcılara ISO/IEC 20000-1 standardına dayalı bir BT hizmet yönetim sistemini başarıyla kurma, uygulama ve iyileştirme becerilerini kazandırmayı hedeflemektedir.