



**ISO/IEC 20000 BT HİZMET YÖNETİM SİSTEMİ TEMELİ  
EĞİTİMİ  
2 GÜN**



**Digital Vizyon**  
Akademi

[www.digitalvizyon.net](http://www.digitalvizyon.net)

## Eğitim Hakkında

ISO/IEC 20000, uluslararası alanda kabul görmüş bir BT hizmet yönetim standardıdır ve bu standart, kuruluşların hizmet yönetimi süreçlerini etkin bir şekilde yönetmelerine ve iyileştirmelerine olanak tanır. ISO/IEC 20000 Temel Eğitimi, katılımcılara hizmet yönetim sistemlerinin (SMS) nasıl uygulanacağını, sürdürüleceğini ve sürekli olarak geliştirileceğini öğretmek amacıyla hazırlanmış kapsamlı bir eğitim programıdır. Eğitim, ISO/IEC 20000-1 standardına dayalı olarak bir SMS'in temel bileşenlerini ve hizmet yönetim sistemlerinin nasıl entegre edileceğini kapsamaktadır.

Hizmet yönetim sistemi (SMS), kuruluşların sundukları hizmetleri yönetmek ve iyileştirmek için gerekli prosedürleri ve süreçleri belirleyen bir çerçevedir. ISO/IEC 20000-1, bu çerçevenin uygulanmasında kritik olan gereksinimleri belirler ve kuruluşların hizmet sunum süreçlerini daha verimli hale getirmelerine olanak tanır. Bu eğitim, BT hizmet yönetimi alanında bilgi sahibi olmak ve ISO/IEC 20000 standardına uygun bir yönetim sistemi kurmak isteyen profesyoneller için ideal bir başlangıçtır. Eğitim sırasında, hizmet yönetiminin temel kavramları, üst yönetimin katılımı, planlama süreçleri, hizmet sunum faaliyetleri için kontroller ve ölçümler, performans değerlendirmeleri ve sürekli iyileştirme faaliyetleri üzerinde durulacaktır.

Eđitimin sonunda, katılımcılar ISO/IEC 20000-1 gereksinimlerini anlayacak ve bir hizmet yönetim sisteminin nasıl uygulanacağını ve sürdürüleceğini öğrenmiş olacaklardır. Ayrıca, ISO/IEC 20000 standardına dayalı hizmet yönetim sistemlerinin nasıl denetleneceği ve geliştirileceği konusunda bilgi sahibi olacaklardır. Eğitimi başarıyla tamamlayan katılımcılar, "PECB Sertifikalı ISO/IEC 20000 Temel Sertifikası" sınavına girme hakkına sahip olacaklardır. Bu sertifika, uluslararası alanda tanınan bir yeterlilik olup, BT hizmet yönetimi alanında kariyerlerini ilerletmek isteyen profesyoneller için önemli bir adımdır.

### Neler Öğreneceksiniz

- ISO/IEC 20000-1'e dayalı bir hizmet yönetim sisteminin temel bileşenlerini ve işleyişini öğrenmek
- Hizmet yönetimi süreçleri, performans ölçümü ve sürekli iyileştirme konularında bilgi sahibi olmak
- Hizmet yönetim sisteminin nasıl uygulanacağını ve sürdürüleceğini öğrenmek
- ISO/IEC 20000-1 ile diğer standartlar ve düzenleyici çerçeveler arasındaki ilişkiyi anlamak
- Hizmet yönetim sisteminin üst yönetim ile olan etkileşimini ve yönetim taahhüdünü öğrenmek

### Kimler Katılmalı

- ISO/IEC 20000-1 standardını öğrenmek ve bir hizmet yönetim sistemi uygulamak isteyen yöneticiler ve danışmanlar
- BT hizmet yönetimi alanında çalışan ve hizmet sunum süreçlerini iyileştirmek isteyen profesyoneller
- ISO/IEC 20000-1 standardına uygun hizmet yönetim sistemi kurmak ve yönetmek isteyen proje yöneticileri



- Hizmet yönetim sistemlerinde çalışan ekip üyeleri
- BT hizmet yönetimi alanında kariyer yapmak isteyen bireyler

## Ön Koşullar

Bu eğitime katılmak için herhangi bir ön koşul bulunmamaktadır. BT hizmet yönetimi konusunda yeni olanlar ya da bu alanda temel bilgi sahibi olmak isteyen herkes eğitime katılabilir.

## Eğitim İçeriği

### 1. Gün: Hizmet Yönetimi Kavramlarına Giriş ve ISO/IEC 20000-1'in 4-6. Maddeleri

- Hizmet yönetimi sistemlerinin (SMS) temel ilkeleri ve ISO/IEC 20000-1'in genel yapısı
- Kuruluş bağlamı ve üst yönetim taahhüdü
- SMS'nin planlanması ve kaynak yönetimi

### 2. Gün: Hizmet Yönetim Sistemi Uygulama Süreçleri ve Sertifikasyon Sınavı

- ISO/IEC 20000-1'in 7-10. maddeleri: Hizmet sunum süreçleri, performans değerlendirme ve sürekli iyileştirme
- SMS'nin izlenmesi ve ölçülmesi, denetim ve sürekli iyileştirme süreçleri
- Sertifikasyon sınavına hazırlık ve sınav uygulaması

Bu iki günlük eğitim, katılımcılara ISO/IEC 20000-1 standardına dayalı bir BT hizmet yönetim sistemini etkin bir şekilde kurma, uygulama ve iyileştirme becerileri kazandırmayı hedeflemektedir.