ISO/IEC 20000-1:2018 Implementation Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Overview

ISO/IEC 20000-1:2018, uluslararası alanda tanınan **Hizmet Yönetim Sistemi (HYS)** standardıdır.
Bu standart; hizmet yaşam döngüsünün planlama, tasarım, geçiş, sunum ve sürekli iyileştirme aşamalarını kapsayarak kuruluşların hizmetlerini verimli, tutarlı ve değer odaklı şekilde yönetmesine olanak tanır.

Bu **2 günlük uygulama eğitimi**, ISO/IEC 20000-1'e uygun bir hizmet yönetim sistemi kurmak, dokümante etmek ve sürdürmek için gerekli becerileri kazandırır.
Eğitim, **adım adım uygulama metodolojisi** ve örnek araç setleriyle desteklenerek, katılımcıların kendi kuruluşlarına özel bir uygulama planı hazırlamasına yardımcı olur.

Eğitim sonunda katılımcılar, etkin bir HYS'yi hayata geçirmek ve belgelendirme sürecine hazırlanmak için gerekli tüm bilgiye sahip olacaktır.

Eğitimin Faydaları

Fayda	Açıklama
Derin Bilgi	ISO/IEC 20000-1'in gereklilikleri ve uygulama adımları öğretilir
Uygulamalı Yaklaşım	Gerçek senaryolarla HYS tasarımı ve uygulaması yapılır
Sistem Entegrasyonu	ISO 9001 ve ISO/IEC 27001 ile uyum sağlama becerisi kazandırır
Operasyonel Mükemmellik	Hizmet kalitesini, verimliliği ve müşteri memnuniyetini artırır

Bilginç IT Academy, **PECB (Professional Evaluation and Certification Board)** tarafından **resmî yetkili eğitim ortağı** olarak tanınmaktadır.
Bu ortaklık sayesinde katılımcılarımıza, **uluslararası geçerliliğe sahip PECB sertifikalı eğitimler** sunuyoruz.
Yapay zeka yönetimi, bilgi güvenliği, çevre ve kalite yönetimi gibi alanlarda global standartlara uygun uzmanlık kazanmak için **PECB onaylı eğitimlerimize** katılabilirsiniz.
Resmî PECB partner sayfamızı görüntülemek için: Bilginç IT Academy – PECB Official Partner

Prerequisites

- ISO/IEC 20000-1:2018 ve Hizmet Yönetim Sistemi ilkeleri hakkında temel bilgi sahibi olmak gerekir.
- Bilgisi olmayan katılımcıların önce **ISO/IEC 20000-1:2018 Gereklilikleri Eğitimi**'ne katılması önerilir.

ISO/IEC 20000-1:2018 Implementation Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Who Should Attend

- BT hizmet yöneticileri ve koordinatörler
- Proje yöneticileri ve sistem uygulama sorumluları
- Hizmet kalitesi ve süreç geliştirme danışmanları
- ISO/IEC 20000 belgelendirme sürecinde görev alan profesyoneller

What You Will Learn

Katılımcılar bu eğitimi tamamladıklarında:

- ISO/IEC 20000-1:2018 standardının uygulama çerçevesini tanır.
- Standardın temel kavramlarını ve gerekliliklerini uygulama açısından yorumlayabilir.
- Kuruluş için etkili bir HYS uygulamasının sağlayacağı faydaları tanımlar.
- Kuruluşun mevcut durumunu analiz ederek **boşluk analizi (gap analysis)** yapabilir.
- Uygulama planı geliştirip uygulamayı destekleyebilir.
- ISO/IEC 20000-1:2018 belgelendirme sürecine hazırlanabilir.
- ISO/IEC 20000-1'in **ISO 9001** ve **ISO/IEC 27001** gibi sistemlerle entegrasyonunu anlayabilir.

Outline

1. Gün:

- ISO/IEC 20000-1:2018 ve Hizmet Yönetim Sistemine giriş
- Hizmet yaşam döngüsünün aşamaları: planlama, tasarım, geçiş, sunum ve iyileştirme
- Uygulama çerçevesi ve proje planlama
- Boşluk analizi ve mevcut durum değerlendirmesi

2. Gün:

- Dokümantasyon ve süreç geliştirme
- Yönetim sistemleriyle entegrasyon yaklaşımları
- Performans izleme, ölçüm ve sürekli iyileştirme
- Belgelendirme süreci ve hazırlık adımları