ISO/IEC 20000-1:2018 Requirements Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Overview

ISO/IEC 20000-1:2018 Gereklilikleri Eğitimi, katılımcılara **Hizmet Yönetim Sistemi (HYS)** standardını ve bu standardın kurumsal süreçlere nasıl entegre edileceğini öğretir.

Bu **2 günlük eğitim**, ISO/IEC 20000-1 gerekliliklerini yorumlama ve uygulama konusunda tam bir farkındalık kazandırır. Katılımcılar, standardın hizmet yönetimi performansını nasıl iyileştirdiğini, **ISO 9001** ve **ISO/IEC 27001** gibi diğer yönetim sistemleriyle entegrasyon olanaklarını öğrenir.

Eğitim süresince örnek uygulamalar ve vaka analizleriyle, kurumunuzun hizmet yönetimini verimlilik, tutarlılık ve müşteri memnuniyeti odaklı bir yapıya dönüştürmeyi öğreneceksiniz.

Eğitimin Faydaları

Fayda	Açıklama
Derin Bilgi	ISO/IEC 20000-1'in temel ilkelerini ve yapısını öğrenirsiniz
Uygulama Becerisi	Hizmet yönetimi gerekliliklerini etkin biçimde uygulamayı öğretir
Entegrasyon Yetkinliği	ISO 9001 ve ISO/IEC 27001 ile entegrasyon olanaklarını açıklar
Hizmet Kalitesi Artışı	Kurumunuzun hizmet performansını 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

Who Should Attend

- Hizmet yöneticileri ve koordinatörler
- BT yöneticileri ve danışmanlar
- Kalite ve uyum sorumluları
- Hizmet sunumu ve iyileştirmeden sorumlu profesyoneller
- ISO/IEC 20000-1 hakkında bilgi edinmek isteyen uzmanlar

ISO/IEC 20000-1:2018 Requirements Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

What You Will Learn

Bu eğitim size şunları kazandıracaktır:

- **ISO/IEC 20000-1:2018'in temel kavramlarını, yapısını ve gerekliliklerini** anlamak
- **ISO/IEC 20000 serisini** ve ilgili terimleri açıklamak
- Etkili bir **Hizmet Yönetim Sistemi (HYS)** sayesinde hizmet verimliliğini artırma fırsatlarını tanımlamak
- **ISO/IEC 20000-1 belgelendirme sürecini** ve faydalarını öğrenmek
- HYS'nin **ISO 9001** ve **ISO/IEC 27001** gibi sistemlerle nasıl entegre edilebileceğini görmek
- HYS'nin kuruluş içindeki **katma değerini ve faydalarını** etkili şekilde ifade etmek

Katılımcılar Öğrenecek

Eğitim sonunda katılımcılar:

- **Hizmet Yönetim Sistemi'nin (HYS)** amacını ve yapısını açıklar
- HYS'nin işletmeler için **önemini ve avantajlarını** tanımlar
- **ISO/IEC 20000-1 standardının arka planını**, ilkelerini ve hedeflerini açıklar
- Standardın **terim ve tanımlarını** doğru şekilde uygular
- ISO/IEC 20000-1'in ana **maddelerini ve gerekliliklerini** tanır
- **Belgelendirme sürecini ve aşamalarını** açıklar

Outline

1. Gün:

- ISO/IEC 20000-1'e giriş ve hizmet yönetim çerçevesi
- Hizmet yönetiminin temel kavramları ve terimleri
- ISO/IEC 20000 serisinin genel yapısı ve diğer standartlarla ilişkisi
- ISO/IEC 20000-1:2018'in yapısının ve amacının anlaşılması

2. Gün:

- ISO/IEC 20000-1 maddeleri ve gerekliliklerinin detaylı analizi
- Hizmet yönetiminde rol ve sorumluluklar
- Uygulama için boşluk analizi ve planlama adımları
- Belgelendirme süreci ve yol haritası

ISO/IEC 20000-1:2018 Requirements Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com