

DELIVERY

ISO/IEC 20000 FOUNDATION

Certificare le modalità di gestione dei servizi IT è un vantaggio competitivo per l'organizzazione IT e una garanzia di qualità per i clienti.

CHE COS'È ISO 20000

- ISO/IEC 20000 è il primo standard internazionale per la Gestione dei Servizi Informatici
- Nato come evoluzione del British Standard BS 15000, allineato alla good practice ITIL, permette di certificare le organizzazioni IT e il sistema di gestione dei servizi
- Rispetta l'approccio Plan-Do-Check-Act adottato da ISO 9001 e prevede l'integrazione con la certificazione ISO 27001 per le organizzazioni che si sono dotate di un sistema per la gestione della sicurezza delle informazioni;
- È uno strumento di riferimento per il miglioramento delle modalità di erogazione dei servizi IT e la massimizzazione del valore fornito ai clienti, attraverso l'adozione di un approccio service oriented e attraverso la riorganizzazione delle fasi di progettazione, transizione ed esercizio del ciclo di vita dei servizi IT.

A CHI È RIVOLTO IL CORSO

- CIO e IT Manager
- Professionisti del settore IT coinvolti nel ciclo di vita dei servizi
- Responsabili dell'identificazione delle esigenze di informatizzazione delle Direzioni i Business e di Staff, della verifica della loro effettiva attuazione e dell'adeguata erogazione dei servizi IT (Demand e Service Manager)
- IT auditor

OBIETTIVI DEL CORSO

- Trasferire le nozioni principali sullo standard ISO/IEC 20000.
- Preparare all'esame ISO/IEC 20000 Foundation sviluppato APMG International e ITSMF.



DURATA
3 GIORNI



CERTIFICAZIONE

ISO/IEC 20000



CONTENUTI DEL CORSO

- Introduzione
- ISO/IEC 20000 e la qualità
 - Scopo, benefici e struttura dello standard ISO/IEC 20000
 - Il sistema di gestione della qualità
 - Audit e assessment
- Il Service Management System:
 - Definizione, caratteristiche e scopo
 - Key Stakeholder
 - Processi e procedure
 - Ruoli e responsabilità
 - Tools
- Standard e Framework
 - Standard: ISO9000, ISO 15504, ISO 27001
 - Framework: CobiIT, ITIL, MOF
 - Modelli e sistemi di gestione della qualità: CMMI, Six Sigma
- Gestione e miglioramento dei processi di IT Service Management
 - Sistema di gestione
 - Pianificazione e implementazione dell'IT Service Management
- Allineamento dell'IT al Business
 - Service Level Management
 - Service Reporting
 - Budgeting & Accounting
 - Business Relationship Management
 - Supplier Management
- Controllo dei servizi IT
 - Change Management
 - Release Management
 - Configuration Management
 - Technical Management
- Delivery dei Servizi IT
 - Service Continuity & Availability Management
 - Capacity Management
 - Information Security Management
- Supporto ai Servizi IT
 - Incident Management
 - Problem Management

PERSONALE DOCENTE

I docenti HSPI hanno un'esperienza pluriennale nella conduzione di progetti complessi, presso organizzazioni IT di medie e grandi dimensioni, e sono in possesso delle certificazioni AgilePM Approved Trainer, PRINCE2 Approved Trainer, MoP Approved Trainer, DevOps Approved Trainer, PRINCE2 Agile Approved Trainer e Professional Scrum Master. Grazie all'esperienza maturata nell'attuazione delle best practice del corso e nell'insegnamento delle metodologie di Project & Portfolio Management, Service Management ed Enterprise Architecture, i trainer HSPI riescono a portare in aula esempi concreti di applicazione pratica dei concetti trattati.

L'AZIENDA

HSPI SpA è una società di consulenza direzionale specializzata in progetti di ICT Governance, gestione del cambiamento organizzativo e Information Risk Management. Fortemente orientata all'utilizzo di best practice internazionali quali ITIL®, COBIT®, PMP, PRINCE2 e TOGAF®, ne sostiene la diffusione mediante l'applicazione nel contesto dei propri clienti, la formazione e le attività di volontariato.

HSPI è certificata UNI EN ISO9001:2015 per l'erogazione dei servizi di formazione e accreditata ente di formazione specializzato (ATO e AEO) da APMG International e PEOPLECERT.

HSPI è certificata secondo la norma ISO37001:2016 sulle politiche di anticorruzione.

CONTATTI

Per iscrizioni al corso e informazioni, invia un'e-mail a formazione@hspi.it.