

# SERVICE

## BSI Training Academy

### ISO/IEC 20000-1 Implementation training course

#### Informazioni essenziali sul corso

Level



ISO/IEC 20000-1, lo standard internazionale per un sistema di gestione dei servizi (SMS, Service Management System), permette di rispondere alle crescenti esigenze di servizio e di offrire valore ai clienti. Quindi non perdere l'opportunità di acquisire le competenze necessarie per implementare un SMS basato su ISO/IEC 20000-1 e fornire servizi efficaci e resilienti.

Frequentando questo corso di formazione di due giorni, scoprirai come implementare un SMS basato su ISO/IEC 20000-1:2018. Adottando un approccio graduale, imparerai come sviluppare un piano di implementazione, creare la documentazione necessaria e implementare il tuo SMS.

Molti colleghi avranno già seguito il nostro corso sui requisiti ISO/IEC 2000-1 e sono pronti per comprendere meglio i concetti e i termini chiave in modo da poter implementare correttamente un SMS efficace nella loro organizzazione.

Grazie alle esercitazioni pratiche, alle discussioni di gruppo e all'apprendimento in aula, al termine del corso sarai subito pronto per mettere le tue competenze al servizio della tua organizzazione.

#### Agenda:

##### Day 1

- The service management system (SMS) – a refresh
- Planning the implementation of ISO/IEC 20000-1
- Starting the implementation process
- Documented information including gap analysis
- Context of the organization (Clause 4)
- Baseline Gap Analysis
- Project plan
- Leadership (Clause 5)
- Planning (Clause 6)
- Support of the SMS (Clause 7)
- Organizations and roles in ISO/IEC 20000-1

##### Day 2

- Operation of the SMS (Clause 8 and 8.1)
- Service portfolio (Clause 8.2)
- Relationships and agreements (Clause 8.3)
- Supply and demand (Clause 8.4)
- Service design, build and transition (Clause 8.5)
- Resolution and fulfilment (Clause 8.6)
- Service assurance (Clause 8.7)
- Performance evaluation and improvement (Clauses 9 and 10)
- ISO/IEC 20000 series – Other sources of information
- Audits and certification
- Reflection and feedback

**Book today at**  
[bsigroup.com/formazione](https://bsigroup.com/formazione)

# ISO/IEC 20000-1 **Implementation** training course

Vogliamo assicurarci che tu abbia la migliore esperienza di apprendimento possibile. Ecco perché offriamo una serie di corsi di formazione per supportare la transizione al nuovo standard. Creiamo un ambiente di apprendimento positivo in modo che tu riesca a mantenere la conoscenza e acquisire le competenze che continueranno a risultare utili anche dopo il corso.

**Assicurati che questo sia il corso giusto per te.**

## Questo corso è per te se:

- Conosci in modo approfondito lo standard ISO/IEC 20000-1 (molti colleghi hanno seguito la formazione sui requisiti ISO/IEC 20000-1)
- Devi pianificare, implementare, gestire o supervisionare un SMS basato su ISO/IEC 20000-1:2018

## Com'è il corso?

- Due giorni
- Condotta da un docente BSI
- con esperienza
- Ambiente di apprendimento rilassante e confortevole
- Comprensivo di materiali sul corso

## Quali benefici avrai?

- Comprenderai i concetti chiave e i requisiti
- Conoscerai i benefici di un SMS basato su ISO/IEC 20000-1 e il modo in cui aggiunge valore alla tua organizzazione
- Sarai in grado di eseguire revisioni di base del tuo SMS e creare piani d'azione concreti per soddisfare i requisiti ISO/IEC 20000-1
- Crescerai professionalmente
- Resterai in contatto con persone che condividono i tuoi stessi interessi
- Riceverai un certificato BSI

## Perché investire nella formazione BSI?

Partecipando ad un corso di formazione BSI, potrai contare sui tutor migliori del settore. Il loro scopo è condividere la loro conoscenza, verificando l'effettivo apprendimento. Esperti e affidabili, con anni di esperienza pratica sul campo, trattano le tematiche relative alla sicurezza delle informazioni attraverso esempi pertinenti e attuali che stimolano l'apprendimento.



Dopo avere completato con successo il corso, riceverai un certificato BSI riconosciuto a livello internazionale

## Formazione erogata presso la tua sede



Può rappresentare una soluzione comoda ed economica, soprattutto in caso di più partecipanti. Contatta un nostro esperto per chiedere maggiori informazioni.

## Prossime iniziative della BSI Academy



Vuoi saperne di più? Potresti essere interessato a:

- Corso internal audit ISO/IEC 20000-1
- Corso Lead Auditor ISO/IEC 20000-1 CQI & IRCA Certified

# bsi.

**BSI Group Italia**  
Sede di Milano  
Via Fara, 35  
20124 Milano –  
Italy

**Scopri di più.**

Chiama: **+39 02. 9475 4237**

E-mail: **training.italy@bsigroup.com**

O visita: **bsigroup.com/formazione**