




ISO 20000-1:2018 信息技术服务管理体系内审员


ISO 20000-1:2018 信息技术服务管理体系内审员

 培训课程

 共3 次课程可选

 培训证书

 线下培训

 4 课程模块

课程编号: CN-ID-03

状态: 08.09.2024. 所有当前信息可在<https://www.tuv-academy.cn/s/CN-ID-03>找到

ISO 20000-1:2018信息技术服务管理体系,此标准将使企业能够对其管理服务传递的能力进行评价,衡量其服务水平,评估绩效。IT服务提供者面临“以很低的成本交付高质量的服务”的持久压力。无论是内部IT部门还是外部组织提供的IT服务,都很难与其业务和客户的需求保持一致。ISO 20000-1:2018将帮助企业减少运营风险,满足合约和客户对IT服务的需求,改善服务质量并交付佳价值。

课程助益

通过参加此培训,学员可以:

- 了解信息技术服务管理体系为企业带来的好处;
- 了解信息技术服务管理系统运作方式;
- 了解ISO 20000标准条文要义;
- 对ISO 20000信息技术服务管理体系实施有效内审并根据相关审核标准判断其符合性。

目标群体

- 以ISO 20000 作为符合性要求的内部审核员或外部审核员
- 负责建立和实施ISO 20000体系的人员
- IT服务管理项目经理、IT经理、系统经理、企业的IT服务管理体系审核人员及质量管理人员
- IT服务管理咨询和服务提供企业的专业顾问人员

参课要求

不限

课程大纲

1.第一天上午

- 讲师和学员介绍;
- 课程目标和期望;
- IT 服务管理介绍、市场和实施现状
- ISO 20000-1 和 ITIL 的对比、关系和区别
- 理解“质量”
- 理解“服务”

2.第一天下午

- ISO 20000 体系介绍
- ISO 20000-1 实施、贯标取证、审计、持续改进方法
- 管理者职责
- 建立服务管理体系
- 其它方运营流程治理
- 文档管理
- 资源管理
- 案例 – 某单位 ISO 20000 实施案例(从头到尾)分析

3.第二天上午

- 设计、转换新的/变更的服务
- 业务关系管理
- 供应商管理
- 故障和服务请求管理
- 问题管理
- 配置管理
- 变更管理
- 发布和部署管理
- 案例 – 某互联网企业新增服务管理、业务关系管理、供应商管理实例分析
- 案例 – 某电信企业事件管理、问题管理、配置管理、变更管理、发布管理实例分析

4.第二天下午

- 服务级别管理
- 服务报告
- 预算与核算管理
- 容量管理

- 服务连续性与可用性管理
- 信息安全管理
- 案例 – 某制造企业服务级别管理、服务报告和 IT 财务管理实例分析
- 案例 – 某金融机构容量管理、服务连续性与可用性管理、信息安全实例分析

5. 第三天上午

- ISMS 审核概论；
- ISMS 审核原则
- ISMS 审核策划与准备
- ISMS 审核方法与技巧
- ISMS 审核报告
- ISMS 跟踪验证
- 练习：模拟审核

6. 第三天下午

- 课程疑问与解答
- 考试（合格者获得内审证书）

活动概述和预订

现在可以直接在网上预订您所需的日期，请登录<https://www.tuv-academy.cn/s/CN-ID-03>，并可从中获益：

- 快速预订过程
- 个人客户账户
- 多名参与者同时预订

另外，您还可以通过传真或电子邮件预订

订购表格 Page 1/3

I HEREBY BINDING REGISTRATION FOR THE FOLLOWING SEMINAR:

ISO 20000-1:2018 信息技术服务管理体系内审员

课程编号: CN-ID-03

Please choose an appointment you would like to book:

- 25.09.2024 - 27.09.2024**, 深圳 | 活动编号: CN-ID-03-ISO20000: 2011 信息技术服务管理体系内审员
¥4,811.32 净价, 不含增值税 ¥5,100.00 (总价, 含增值税)
- 07.10.2024 - 09.10.2024**, 上海 | 活动编号: CN-ID-03-ISO20000: 2011 信息技术服务管理体系内审员
¥4,811.32 净价, 不含增值税 ¥5,100.00 (总价, 含增值税)
- 18.12.2024 - 20.12.2024**, 广州 | 活动编号: CN-ID-03-ISO/IEC 20000-1:2011信息技术服务管理体系内审员
¥4,811.32 净价, 不含增值税 ¥5,100.00 (总价, 含增值税)

更多关于排期信息, 详情请见<https://www.tuv-academy.cn/s/CN-ID-03>

请通过传真或电子邮件将表格的**所有页面**发送给我们, 以此报名该培训

电子邮件: [webshop-
cn@tuv.com](mailto:webshop-cn@tuv.com)

请在下一页输入您的订单信息

订购表格 Page 2/3

- 我是以个人消费者身份预订（个人客户）
 我是以公司/公共机构的身份预订（企业客户）

发票地址

这些数据将用于订单确认和开具发票

公司或当局名称:

所属部门 (可选):

街道和门牌号:

邮政编码:

城市名称:

您的内部采购订单号:

增值税 (可选):

您可以在这里输入由贵司确定的内部采购订单号码
(SAP号码等), 该号码将会显示在发票上

您的联系方式

这些数据将用于订单确认和开具发票

称谓:

名字:

姓氏:

电子邮件地址:

电话号码:

参训人信息

我将亲自参加研讨会（联系信息如上述所示）

以下人员将参与此研讨会：

如参加者不是您，而是其他人，请完善信息

称谓:

名字:

姓氏:

电子邮件地址:

电话号码:

出生日期 (可选):

出生地点 (可选):

支付方式: 发票

取消政策请详见附件的条款

我在此接受主办方的以下一般商业条款 (<https://www.tuv-academy.cn/agb>)

地点, 培训日期

签名

请通过传真或电子邮件将表格的**所有页面**发送给我们，以此报名该培训

电子邮件: webshop-cn@tuv.com