

Koulutus: IT-palveluiden hallinnan standardisarja ISO/IEC 20000 (2 pv)



ISO/IES 20000-1 koulutuksessa opit kattavasti standardin vaatimukset. Käymme läpi standardin ajankohtaiset uudistukset yksityiskohtaisesti. Kouluttajamme on alan huippuasiantuntija, joka tuntee ISO/IES 20000-1 standardin läpikotaisin.

Koulutustiedot

ISO/IEC 20000 standardi -koulutus (2 pv)

Voit osallistua koulutukseen myös etänä! Mikäli haluat osallistua koulutukseen etänä, kerrothan siitä ilmoittautumislomakkeen Lisätiedot-kentässä.

Koulutuksessa opit ISO/IEC 20000-1:2018 –standardin keskeisimmät vaatimukset. Uudistunut standardi sisältää monia IT-palvelunhallintaan liittyviä ajankohtaisia uudistuksia. Standardi tukee nyt aiempaa paremmin palveluiden hallinnan ja johtamisen prosessien integroimista organisaation toiminta- tai johtamisjärjestelmään. ISO/IEC 20000 -standardisarja tarjoaa laajan joukon prosesseja ja hyviä käytäntöjä erityisesti tietoteknisten palveluiden kehitys-, toimitus- ja tuki-toimintojen kehittämiseen ja hallintaan.

Kenelle ISO/IEC 20000 standardi -koulutus sopii?

ISO/IEC 20000 -koulutus soveltuu IT-palveluiden tarjoajille ja ohjelmistoyrityksille:

- IT-palvelutoimintojen ja -prosessien kehittäjät ja kouluttajat
- laatupäälliköt
- arvioijat ja auditoijat
- esimiehet
- työnjohtajat

Kiwa Inspecta Academy
fi.training@kiwa.com
010 521 600



Koulutuksessa käytettävä standardi

Koulutuksessa tarvitset standardin SFS-ISO/IEC 20000-1:2018 (tai ISO/IEC 20000-1:2018). Lisätietoja ja tilaukset Suomen Standardisoimisliitosta, puh. (09) 149 9331/myynti tai [nefistä](#). Standardit eivät sisälly koulutuksen hintaan.

Missä

Järjestämme koulutuksia ympäri Suomea. Näet paikkakunnat Tulevat koulutukset -välilehdeltä ja voit tilata myös yrityskohtaisen koulutuksen muualle Suomeen.

Kouluttaja

Jyrki Lahnalhti, tuotepäällikkö, pääarvioija, Kiwa Inspecta ja/tai

Tuukka Haarni, pääarvioija, Kiwa Inspecta

Kiwa Inspecta Academy
fi.training@kiwa.com
010 521 600



Ohjelma

1. päivä:

08.15 Ilmoittautuminen ja aamukahvi

08.30 Koulutuksen avaus

09.00 Palveluiden hallinta ja hallintajärjestelmät

- Palveluiden hallinta osana johtamisjärjestelmiä
- Standardisarja ISO/IEC 20000: eri osien käyttötarkoitus ja kohderyhmä
- Yhteys muihin hallintajärjestelmiin kuten tietoturvallisuuden hallintajärjestelmä ja laadunhallintajärjestelmä
- Yhteenvedo standardin ISO/IEC 20000-1:2018 muutoksista

10.00 Kahvi

10.15 Vaatimukset palvelunhallintajärjestelmälle

- Käsitellään standardin SFS-ISO/IEC 20000-1:2018 sisältö luvuista 4 – 10.
- Luku 4: Organisaation toimintaympäristö
- Luku 5: Johtajuus

11.30 Lounas

12.30 Harjoitustyö

13.00 Vaatimukset palvelunhallintajärjestelmälle (jatkuu)

- Luku 6: Suunnittelu
- Luku 7: Palvelunhallintajärjestelmän tukitoiminnot

14.00 Kahvi

14.15 Vaatimukset palvelunhallintajärjestelmälle (jatkuu)

- Luku 8: Palvelunhallintajärjestelmän toiminta (luku 8 sisältää kaikki keskeiset palvelunhallintajärjestelmän prosessit)

16.00 Päivä päättyy

2. päivä:

08.15 Aamukahvi

08.30 Toisen koulutuspäivän avaus, lyhyt kertaus 1. päivästä

09.00 Vaatimukset palvelunhallintajärjestelmälle (jatkuu)

- Luku 8: Palvelunhallintajärjestelmän toiminta jatkuu

10.00 Kahvi

10.15 Vaatimukset palvelunhallintajärjestelmälle (jatkuu)

- Luku 9: Suorituskyvyn arviointi
- Luku 10: Parantaminen

11.30 Lounas

12.30 Harjoitustyö

13.00 ISO/IEC 20000-1 –arvioinnit ja -sertifiointi

14.00 Kahvi

14.15 Yhteenvedo ja keskustelua

15.00 Oppimista varmistava tentti



- Standardi ja aineisto saa olla esillä, testataan opitun sisäistämistä

16.00 Koulutus päättyy

Kiwa Inspecta Academy
fi.training@kiwa.com
010 521 600



Tulevat koulutukset

- **IT-palveluiden hallinnan standardisarja ISO/IEC 20000 (Vantaa/etäosallistuminen)** 15 joulu 2020
Ajankohta: **15 joulu 2020 - 16 joulu 2020**
Osoite: **Clarion Hotel Aviapolis, Karhumäentie 5, 01530, Vantaa/etäosallistuminen**
Hinta €: **1 130,00 + ALV 24 %**
- **IT-palveluiden hallinnan standardisarja ISO/IEC 20000 (Vantaa/etäosallistuminen)** 10 helmi 2021
Ajankohta: **10 helmi 2021 - 11 helmi 2021**
Osoite: **Clarion Hotel Aviapolis, Karhumäentie 5, 01530, Vantaa/etäosallistuminen**
Hinta €: **1 130,00 + ALV 24 %**
- **IT-palveluiden hallinnan standardisarja ISO/IEC 20000 (Vantaa/etäosallistuminen)** 06 loka 2021
Ajankohta: **06 loka 2021 - 07 loka 2021**
Osoite: **Clarion Hotel Aviapolis, Karhumäentie 5, 01530, Vantaa/etäosallistuminen**
Hinta €: **1 130,00 + ALV 24 %**