

# ISO/IEC 20000-1 SERVICE MANAGEMENT IMPLEMENTATION COURSE

## OUR STRENGTH:

- ✓ วิทยากรมีทักษะในการสอน
- ✓ ได้รับประกาศนียบัตรเมื่อจบหลักสูตร

ISO20000-1 คือมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารจัดการให้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความสำคัญและเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายสำหรับองค์กรที่ต้องการบริหารจัดการและการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีคุณภาพ และตอบสนองต่อความต้องการโดยรวมถึงกระบวนการที่สามารถทำให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมีประสิทธิภาพปรับปรุงโครงสร้างการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆ ภายในองค์กร



ISO20000-1 มีประโยชน์มากมายต่อบุคลากร และองค์กรที่มีความต้องการทำให้การบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยีของตนเองสอดคล้องกับมาตรฐานนี้ ดังนี้:  
เข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดของ ISO20000-1 อย่างละเอียด ส่งผลให้บุคลากรเข้าใจถึงความสำคัญ และหลักการในการปฏิบัติตามมาตรฐานนี้ได้อย่างถูกต้อง รวมถึงช่วยในการพัฒนาทักษะ และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยี ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้มีคุณภาพ และมั่นใจได้ว่าระบบนั้นทำงานตามข้อกำหนดของมาตรฐานอย่างถูกต้อง



# ISO/IEC 20000-1 IMPLEMENTATION COURSE

## เข้าใจมาตรฐาน ISO/IEC 20000-1

รู้เกี่ยวกับข้อกำหนด และโครงสร้างของมาตรฐาน ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยี ซึ่งรวมถึงการบริหารจัดการบริการต่าง ๆ เช่น การวางแผน และการออกแบบบริการ การวัด และประเมินประสิทธิภาพของบริการ และการปรับปรุงกระบวนการ เป็นต้น

## การวางแผนและการออกแบบบริการ

รู้วิธีการวางแผน และออกแบบการบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยี ที่เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

## การวางแผนและการจัดการการเปลี่ยนแปลง

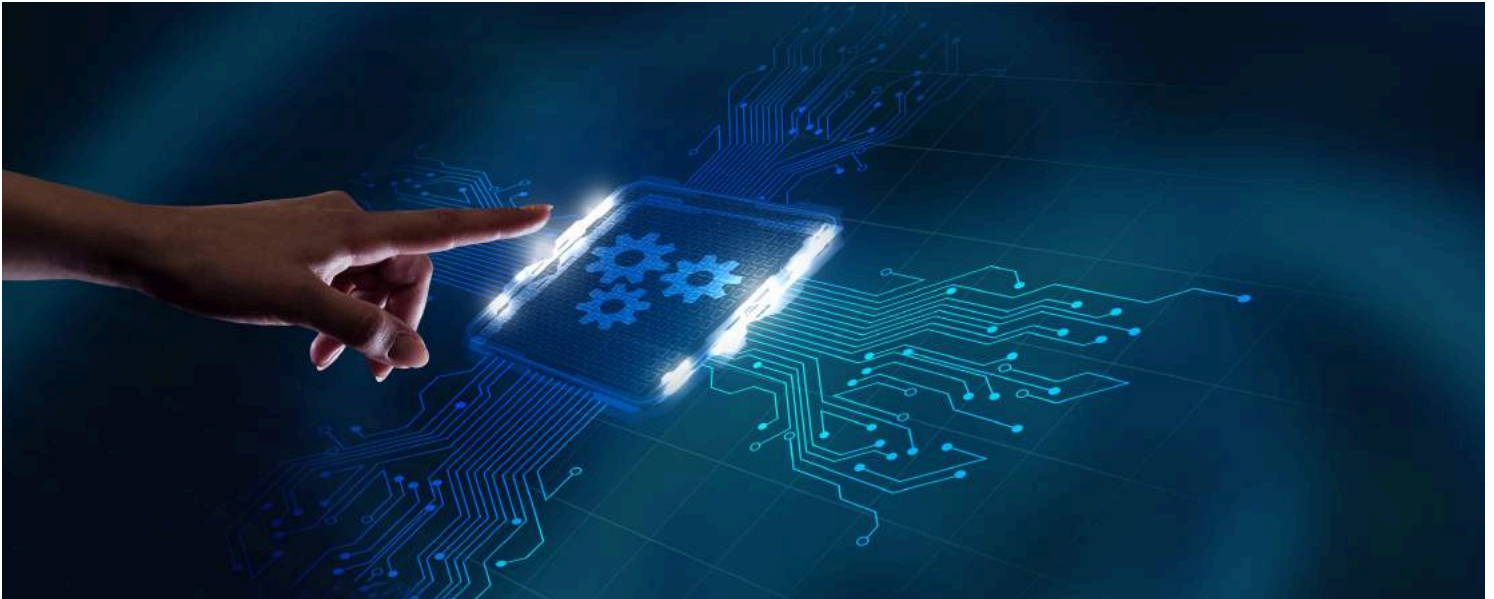
รู้เกี่ยวกับกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการวางแผนและการจัดการการเปลี่ยนแปลง การบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยี เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการเปลี่ยนแปลงจะไม่มีผลกระทบต่อคุณภาพของบริการ

## การสร้างและการบริหารจัดการความสามารถในการทำงาน

รู้เกี่ยวกับการสร้างและการบริหารจัดการความสามารถในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถปรับปรุงและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

## การจัดการความเสี่ยง

รู้เกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยี ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบความเสี่ยงและการดำเนินการต่อเนื่องในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน



### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

#### ① เข้าใจมาตรฐาน ISO/IEC 20000-1

ช่วยในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO/IEC 20000-1 อย่างละเอียด เช่น วัตถุประสงค์ของมาตรฐาน ข้อกำหนดหลัก และโครงสร้างของระบบบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยี ทำให้บุคลากรเข้าใจถึงความสำคัญและหลักการในการปฏิบัติตามมาตรฐาน

#### ② การปรับปรุงกระบวนการ

ช่วยในการนำเสนอวิธีการปรับปรุงกระบวนการในการบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยี เช่น การวิเคราะห์ และการประเมินประสิทธิภาพ และปรับปรุงบริการให้มีคุณภาพ รวมถึงมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### ③ พัฒนาทักษะในการบริหารจัดการบริการ

ช่วยในการพัฒนาทักษะและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยี



#### ISO/IEC20000-1 SERVICE MANAGEMENT

ISO/IEC 20000-1ได้รับการออกแบบมาเพื่อใช้กับองค์กรทุกขนาด และทุกประเภทที่ให้บริการทางเทคโนโลยี ที่มีการจัดการทั้งภายในและภายนอกองค์กร ช่วยให้องค์กรสามารถแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการให้บริการที่มีการจัดการอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าผ่านกระบวนการบริหารจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

# ISO/IEC 20000-1

## วัตถุประสงค์

### มีความเข้าใจในข้อกำหนดมาตรฐาน

การรู้และเข้าใจข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO/IEC 20000-1 ช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงความความต้องการที่ต้องปฏิบัติตาม เช่น การบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยี การวางแผนและการออกแบบบริการ การวัดและประเมินประสิทธิภาพของบริการ เป็นต้น

### สร้างความรับผิดชอบและการจัดการ

การทราบข้อกำหนดของมาตรฐาน ช่วยในการสร้างความรับผิดชอบและการจัดการในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยี ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของทีมงาน

### การปรับปรุงกระบวนการ

เพิ่มความมั่นใจในการให้บริการ การทราบข้อกำหนดของมาตรฐานช่วยในการเพิ่มความมั่นใจในการบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยี ให้มีคุณภาพและมีการบริหารจัดการที่ดีตามมาตรฐาน

### เพิ่มความมั่นใจในการให้บริการ

การทราบข้อกำหนดของมาตรฐานช่วยในการปรับปรุงกระบวนการในการบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยี ทำให้องค์กรสามารถพัฒนาและปรับปรุงบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



## วิทยากร

วิทยากรมีความเชี่ยวชาญ และมีทักษะในการสอนและสื่อสาร

## ประกาศนียบัตร

เมื่อจบหลักสูตรการอบรม จะได้รับประกาศนียบัตร เพื่อรับรองการอบรม

## หลักสูตรเหมาะกับใคร

องค์กร หน่วยงาน หรือบุคคลผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง