

# 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 และการออกแบบ บริการ การวัด และประเมินประสิทธิภาพของบริการ และการปรับปรุงกระบวนการ เป็นต้น

## การวางแผนและการออกแบบบริการ

รู้วิธีการวางแผน และออกแบบการบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยี ที่เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

## การวางแผนและการจัดการการเปลี่ยนแปลง

รู้เกี่ยวกับกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการวางแผนและการจัดการการเปลี่ยนแปลง การบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยี เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการเปลี่ยนแปลงจะไม่มีผลกระทบต่อคุณภาพของบริการ

## การสร้างและการบริหารจัดการความสามารถในการทำงาน

รู้เกี่ยวกับการสร้างและการบริหารจัดการความสามารถในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถปรับปรุงและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

## การจัดการความเสี่ยง

รู้เกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบริการทางเทคโนโลยี ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบความเสี่ยงและการดำเนินการต่อเนื่องในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน