



**BUREAU
VERITAS**

Interpretation of ISO/IEC 20000:2018 Requirements Training Propose

Interpretation of ISO/IEC 20000:2018 Requirements (การตีความข้อกำหนด ISO/IEC 20000:2018)

- รูปแบบการสอน:** In-House Training : (Face to face / Virtual Classroom)
Public Training: (Face to face / Virtual Classroom)
- ระยะเวลาอบรม:** 9.00-16.30 น. / 2 วัน (เปิดลงทะเบียนตั้งแต่เวลา 8.30 น.)
- อัตราค่าอบรม:** 8,500 บาท (Public Training)
- หมวดอบรม:** IT Service Management
- ภาษาที่ใช้สอน:** ภาษาไทย / ภาษาอังกฤษ

คุณสมบัติ:

เมื่อเสร็จสิ้นโปรแกรมการฝึกอบรม ผู้เข้าอบรมจะได้รับใบรับรองตามคุณสมบัติดังต่อไปนี้:

- o ใบรับรองหลักสูตร Interpretation of ISO/IEC 20000:2018 Requirements มอบให้ โดย บริษัท บิวโร เวอร์ิตัส (ประเทศไทย) จำกัด .

ใบรับรองจะได้รับหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรมและผ่านการทดสอบตามเกณฑ์กำหนด

วัตถุประสงค์:

เพื่อให้มีความเข้าใจในข้อกำหนดขั้นพื้นฐาน และสามารถนามาตรฐานดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในองค์กรที่มีการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงข้อกำหนดด้านเอกสาร การนำไปปฏิบัติและการตรวจประเมินเพื่อให้การรับรองระบบ

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม: สำหรับพนักงานทุกระดับ

หัวข้อการฝึกอบรม:

- พื้นฐานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ความเป็นมาของมาตรฐาน ISO 20000:2018
- ความสัมพันธ์ระหว่าง ISO20000:2018 และ ITIL
- หลักการระบบบริหารการรักษาสู่การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การตีความข้อกำหนด ISO20000:2018
- กระบวนการขอการรับรองระบบ ISO 20000:2018
- การตรวจประเมินเพื่อการรับรองระบบบริหาร



Interpretation of ISO/IEC 20000:2018 Requirements Training Propose

กำหนดการฝึกอบรม

วันที่ 1

Session	Title	Start	Finish
1	Registration	08:45	09:00
2	Course Introduction	09:00	09:15
3	Chapter 1 – Introduction to IT Service Management – Concepts and Benefits	09:15	9:35
4	Chapter 2 – Overview of ISO/IEC 20000-1: 2018 - Introduction – Scope - Vocabulary	9:35	10:00
5	Chapter 3 –Relationship of ISO/IEC 20000-1: 2018 with other documents	10:00	10:30
6	Coffee break	10:30	10:45
7	Chapter 4 – Process Approach Management Responsibility - Documentation Requirements - Competence, Awareness and Training	10:45	12:00
8	Chapter 5 – Requirements for a Management System (Clause 4)		
9	Lunch Break	12:00	13:00
10	Chapter 5 – Requirements for a Management System (Clause 4) (Con't)	13:00	14:45
11	Coffee Break	14:45	15:00
12	Chapter 6 – Establish and Improve Service Management System (Clause 4.5)	15:00	15:30
13	Chapter 7 – Design and transition of new or changed services (Clause 5)	15:30	16:30
14	End of Day Summary	16:30	17:00



**BUREAU
VERITAS**

Interpretation of ISO/IEC 20000:2018 Requirements Training Propose

วันที่ 2

Session	Title	Start	Finish
1	Course Recap	9:00	09:15
2	Chapter 8 - Service Delivery Process (Clause 6)	09:15	10:30
3	Coffee Break	10:30	10:45
4	Chapter 9 - Relationship Processes (Clause 7)	10:45	12:00
5	Lunch Break	12:00	13:00
6	Chapter 10 – Resolution Processes (Clause 8)	13:30	14:30
7	Coffee Break	14:30	14:45
8	Chapter 11 – Control Processes (Clause 9)	14:45	15:45
9	Summary and End of Course	15:45	16:00