

- معرفی ISO 20000 و مفاهیم
 - o ISO 20000 چیست؟
 - o تاریخچه ISO 20000
 - o تعریف خدمت (Service) و مدیریت خدمات (Service Management)
 - o چرخه حیات خدمت
 - o کیفیت خدمات
 - o رویکرد فرآیندی
 - o بهبود مستمر
 - جایگاه ISO 20000 در مدیریت خدمات IT
 - o ارتباط ISO 20000 و سایر چهارچوبها و مدلها
 - o اخذ گواهینامه
 - الزامات و قواعد کاری مدیریت خدمات IT در استاندارد ISO 20000
 - o تصویر کلی استاندارد
 - o الزامات سیستم مدیریت
 - o طرح ریزی و پیاده سازی مدیریت خدمات
 - o طرح ریزی و پیاده سازی خدمات جدید یا تغییر خدمات
 - o فرآیندهای ارائه خدمت
 - o فرآیندهای ارتباطی
 - o فرآیندهای رفع مشکل
 - o فرآیندهای کنترلی
 - o فرآیند انتشار
 - در باره‌ی آزمون «اصول ISO 20000»