



Curso IT Service Management Preparación Certificación ISO 20000 Foundations

Descripción del curso

ISO / IEC 20000 es el estándar internacional para la gestión de servicios de TI (ITSM). Este curso provee el conocimiento requerido para entender la norma ISO/IEC 20000-1:2011. Descubra cómo las prácticas pueden ser adoptados por una organización para proporcionar servicios gestionados, mejorar constantemente los servicios y lograr la certificación de la norma ISO / IEC 20000-1. En él se definen los requisitos y proporciona detalles sobre el Sistema de Gestión de Servicios (SMS) necesarios para ofrecer servicios gestionados de una calidad aceptable, así como orientaciones sobre la manera de demostrar la conformidad con la norma.

Objetivos

Al finalizar este curso podrás demostrar la competencia y entendimiento en:

- ✘ el contexto de la norma ISO/IEC 20000.
- ✘ cómo el estándar es utilizado en las organizaciones
- ✘ el alcance, los objetivos y los requerimientos de la norma
- ✘ la relación con otros estándares internacionales y con ITIL
- ✘ el alcance de la serie ISO/IEC 20000 y cómo usar las partes 1, 2 y 3
- ✘ los términos y definiciones utilizados en la norma
- ✘ los requerimientos para un SMS
- ✘ los procesos, sus objetivos y los requerimientos clave
- ✘ los principios de aplicabilidad y alcance y cómo aplicarlos en el proveedor de servicios de TI
- ✘ el esquema de certificación de APMG



¿A quién está dirigido?

Trabajadores de servicios tanto internos como externos, que desempeñan un papel o tienen algún interés en ISO/IEC 20000, incluso si tal organización no está (aún) certificada. El Certificado de Fundamentos en Gestión de Servicios de TI según ISO/IEC 20000 está específicamente destinado a esta audiencia. Adicionalmente, para los clientes que estén considerando el solicitar a sus proveedores de servicio tener la certificación ISO/IEC 20000, les proporciona una visión acerca de lo que pueden esperar de sus proveedores de servicio.

Duración

20 horas

Instructor

Argentina, Romina Lombardi, Certificaciones oficiales IT SERVICE MANAGEMENT, ITIL, ISO 20000, Kepner & Tregoe. IT GOVERNANCE & STRATEGY – COBIT, ISO27000, BPM.