

Certificación ISO 20.000 Foundation



Workshop de diseño y automatización de procesos

La certificación ISO 20000 proporciona confianza a los clientes actuales y potenciales sobre el control que realiza la empresa sobre sus procesos y como asegura que sus servicios de TI son adecuados. Además, obtener el certificado le permitirá acceder a ofertas en clientes y sectores en los cuales sin esta certificación de calidad no será posible.

Materias a impartir

- 1** Introducción a la Norma ISO 20000
- 2** ISO 20000 e ITIL
- 3** Conceptos generales
- 4** Procesos de integración y coordinación
 - El sistema de gestión de servicios de TI (SGSTI)
 - Planificación del sistema de gestión
 - Implementación del sistema de gestión
 - Monitorización del sistema de gestión
 - Mejora del sistema de gestión
 - Planificación y creación de nuevos servicios o servicios modificados
 - Cuestiones de Integración y Coordinación del Servicio
- 5** Procesos de provisión del servicio
 - Gestión del nivel de servicio
 - Generación de informes de servicio
 - Gestión de la disponibilidad y continuidad del servicio
 - Presupuestar y contabilizar servicios de TI
 - Gestión de la capacidad del servicio
 - Gestión de la seguridad de la información del servicio
 - Cuestiones de Provisión del Servicio
- 6** Procesos de resolución, control y entrega
 - Gestión de incidentes del servicio
 - Gestión de problemas
 - Gestión de la configuración del servicio
 - Gestión del cambio
 - Gestión de la entrega
 - Cuestiones de Resolución, Control y Entrega del Servicio
- 7** Procesos de relación
 - Gestión de relaciones con el negocio
 - Gestión de suministradores
 - Cuestiones de Procesos de Relación
- 8** Auditoría y certificación
- 9** Role Play
- 10** Aplicación práctica de los conceptos aprendidos
 - Acceso al taller práctico de automatización de gestión de servicios con OTRS
 - Taller práctico de diseño de procesos que cumplan con la norma UNE ISO/IEC 20000-1:2011
- 11** Acceso a formación on-line
 - Repaso de contenidos
 - Exámenes extra de simulación

