

8 HORAS

AUDIENCIA

El público objetivo incluye a los empleados de los proveedores de servicios tanto internos como externos interesados en la ISO/IEC 20000. La Certificación en Fundamentos ISO/IEC 20000 está especialmente dirigido a personal de las Tecnologías de la Información, auditores o consultores. Además está orientada para empresas que requieren que su proveedor adopte la Norma ISO/IEC 20000 y así lograr un mayor control y comunicación con sus proveedores.

OBJETIVOS DEL CURSO

El examen de la norma ISO/IEC 20000 está diseñado para proporcionar el conocimiento sobre qué es un sistema de gestión de servicios TI y los requisitos mínimos que los proveedores de servicios deben aspirar para lograr una certificación como empresa en la norma ISO / IEC 20000. Los asistentes conocerán los contenidos de la norma ISO/IEC 20000, su aplicación en forma de un sistema de gestión, incluyendo la relación con otras normas, mejores prácticas, métodos y marcos asociados a los mismos

PRERREQUISITOS

Haber realizado el curso ITIL Foundation Certificate in IT Service Management o conocimientos equivalentes. Para la realización del examen es necesario haber aprobado el examen ITILF -ITIL Foundation Certificate in IT Service Management

CONTENIDOS

INTRODUCCION

- Logística del curso
- Trabajos – opcional
- Formato del examen
- Estructura del curso
- Programa de certificación alineado con ISO/IEC 20000

ISO/IEC 20000 Y LA CALIDAD

- ISO/IEC 20000
- Historia y propiedad
- Propósito y beneficios
- Diferencias entre las Partes 1 y 2
- Agrupación de los procesos
- El uso de ISO/IEC 20000 dentro del ciclo de vida de un Servicio de TI
- Términos clave y definiciones
- Calidad

- Qué es calidad y qué importancia tiene
- Los componentes de la calidad
- Sistemas de Gestión de la Calidad
- Principios del ciclo PDCA
- Evaluación
- Evaluaciones de la Capacidad
- Modelos de Madurez
- Propósito de las auditorías internas y externas
- Los roles para llevar a cabo auditorías internas y el principio de graduar los resultados

SISTEMA DE GESTION DEL SERVICIO

- Introducción
- Definición
- Características
- Objetivo
- Consideraciones
- Personal proveedor del Servicio de Soporte
- Roles, competencias
- Asesoramiento, soporte, formación

ESTANDARES Y MARCOS DE TRABAJO

- Los estándares y marcos de trabajo de la compañía
- Los estándares de la industria
- ISO 9000
- ISO/IEC 15504
- ISO/IEC 27001
- Relación con ISO/IEC 20000
- Marcos de trabajo
- CobiTTM
- ITIL®
- MOF
- Relación con ISO/IEC 20000
- Modelos y Sistemas de calidad
- CMMI®
- Six Sigma®
- Relación con ISO/IEC 20000
- Certificación
- El rol, los beneficios y el valor de la certificación
- Procesos de certificación
- Roles y responsabilidades dentro del Plan de Certificación
- Uso de la Aplicabilidad y el Ámbito

GESTION Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE ITSM

- Sistema de Gestión
- Objetivo de un sistema de gestión
- Requisitos/mejor práctica de la gestión responsable
- Requisitos/mejor práctica para la gestión de

documentación

- Requisitos/mejor práctica de la competencia, la concienciación y la formación
- La planificación e implementación de la Gestión del Servicio (PISM)
- Objetivo de PISM
- La metodología PDCA y las mejores prácticas para PISM
- Principios clave de la producción e implementación de un plan de gestión del servicio
- Requisitos para la monitorización, medida, revisión y mejora de procesos

ALINEACION ENTRE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y EL NEGOCIO

- Objetivos, requisitos de calidad y mejor práctica de SLM
- Objetivos, requisitos de calidad y mejor práctica de los Informes de Servicio
- Objetivos, requisitos de calidad y mejor práctica del Presupuesto y la Contabilidad
- Objetivos, requisitos de calidad y mejor práctica de la Gestión de las Relaciones con el Negocio
- Objetivos, requisitos de calidad y mejor práctica de la Gestión de Suministradores

PROVISION DE SERVICIOS TI

- Objetivos, requisitos de calidad y mejor práctica de la Gestión de la Continuidad y la Disponibilidad
- Objetivos, requisitos de calidad y mejor práctica de la Gestión de la Capacidad
- Objetivos, requisitos de calidad y mejor práctica de la Gestión de la Seguridad de la Información

RESUMEN

- Participantes clave
- Técnicas de examen