TEMARIO DEL CURSO

ISO/IEC 20000 Foundation Professional (I20000F™)

16 horas

OBJETIVOS DEL CURSO

- Comprender los conceptos clave de la gestión de servicios de TI y cómo se aplican en un contexto empresarial.
- Conocer los requisitos del estándar ISO/IEC 20000 y cómo se aplican a la gestión de servicios de TI.
- Identificar los procesos clave y las mejores prácticas para la gestión de servicios de TI.
- Aprender cómo planificar, diseñar, entregar y mejorar continuamente los servicios de TI.
- Comprender cómo se lleva a cabo una auditoría y certificación ISO/IEC 20000.
- Prepararse para presentar el examen de certificación ISO/IEC 20000 Foundation.

A QUIÉN VA DIRIGIDO

- El curso de ISO/IEC 20000 Foundation está dirigido a cualquier persona interesada en la gestión de servicios de tecnología de la información (TI), incluyendo profesionales de TI, gerentes de servicio, auditores, consultores, proveedores de servicios y personal de apoyo. También es adecuado para aquellos que buscan mejorar su comprensión de los requisitos y mejores prácticas para la gestión de servicios de TI utilizando el estándar ISO/IEC 20000.
- La certificación ISO/IEC 20000 Foundation está dirigida a aquellos que deseen demostrar su conocimiento y comprensión de los requisitos y prácticas clave para la gestión de servicios de TI según el estándar ISO/IEC 20000. La certificación puede ser especialmente valiosa para aquellos que deseen mejorar sus perspectivas de carrera en el campo de la gestión de servicios de TI y demostrar su competencia en este ámbito.
- Nextraining cuenta con instructores certificados, cada uno en su área

EL CURSO INCLUYE

- Manuales digitales
- Diploma de asistencia
- Tramitación de FUNDAE incluida

TEMARIO

MÓDULO 01.

Módulo 1

- Introducción a la gestión de servicios de TI y el estándar ISO/IEC 20000Conceptos clave de la gestión de servicios de TI
- Visión general del estándar ISO/IEC 20000
- Beneficios de la implementación de ISO/IEC 20000
- Requisitos de la norma ISO/IEC 20000 y sus beneficiosRequisitos de gestión de servicios
- Requisitos de diseño y transición
- Requisitos de entrega y soporte
- Requisitos de mejora continua
- Procesos clave para la gestión de servicios de TIProcesos de la estrategia de servicios
- Procesos del diseño de servicios
- Procesos de transición de servicios

MÓDULO 02.

Módulo 2

- Planificación de servicios: estrategia, diseño y transiciónPlanificación de la estrategia de servicios
- Diseño y documentación de servicios
- Planificación y gestión de cambios
- Planificación y gestión de la transición de servicios
- Entrega de servicios: operaciones y resolución de incidenciasGestión de niveles de servicio
- Gestión de incidencias
- Gestión de problemas
- Gestión de cambios
- Mejora continua de servicios: monitorización, medición y revisiónMonitorización y medición de servicios
- Revisión y mejora de servicios
- Gestión de la continuidad del servicio

MÓDULO 03.

Módulo 3

- Requisitos para la auditoría y certificación ISO/IEC 20000Proceso de auditoría y certificación
- Requisitos de auditoría
- Preparación para la auditoría y certificación
- Cómo prepararse para el examen de certificación ISO/IEC 20000 FoundationFormato y estructura del examen
- Preguntas frecuentes y consejos para el examen
- Práctica de preguntas de examen
- Práctica de preguntas de examen y resolución de dudasEjercicios prácticos y simulaciones de examen
- Resolución de dudas y preguntas frecuentes