

EXIN Fundamentos de Gestión de Servicios TI según ISO/IEC 20000

Introducción

La gestión de servicios TI describe el diseño, la entrega, el soporte y la mejora de servicios TI que den soporte a necesidades del negocio. El estándar internacional para Gestión de Servicios TI, ISO/IEC 20000 aclara lo esencial: uno debe definir y acordar requisitos de servicio, planificar recursos para conseguir los objetivos del negocio, dar soporte a la entrega del servicio y ofrece valor al cliente y al proveedor de servicio.

Este curso describe la información y los conceptos claves para la Gestión de Servicios TI basados en ISO/IEC 20000 y sus relaciones con otras áreas de gestión de información. Construye las habilidades y el conocimiento fundamental que todo profesional que participe en equipos organizacionales debe tener.

Objetivos a lograr

Los asistentes al curso aprenderán los conceptos definidos en los siguientes temas principales:

- Conceptos esenciales de la Gestión de Servicios y los marcos de trabajo de calidad
- El Sistema de Gestión de Servicios (SMS) y el valor y la aplicación del ciclo PDCA
- Conceptos de alto nivel relacionados con el diseño y la transición del servicio
- Objetivos, actividades y requisitos de calidad del proceso de gestión de servicio

Duración

El curso tiene una duración de 15 horas

Audiencia

- Gestores
- Personal de negocio y de supervisión
- Líderes de equipos
- Diseñadores de servicios
- Arquitectos, consultores, auditores y gestores de TI
- Jefes de programa/proyecto
- Suministradores: líderes y subcontratados
- Clientes de proveedores de servicios

Material Entregado

El material a entregar es material homologado por EXIN.
El material está en español.

Prerrequisitos

Ninguno

Contenido

1. Introducción a la Gestión de Servicios TI

- Conceptos esenciales de la Gestión de Servicios TI
- Conceptos esenciales de los marcos de trabajo de Calidad

2. El Sistema de Gestión de Servicio (SMS)

- Introducción a los Sistemas de Gestión
- Conceptos esenciales del Sistema de Gestión de Servicio (SMS)

3. Diseño y Transición de Servicio

- Conceptos esenciales del Diseño y la Transición del Servicio

4. Los procesos de Entrega del Servicio y sus relaciones

- Los procesos de entrega del servicio y sus relaciones:
 - i. Gestión de Nivel de Servicio
 - ii. Informes de Servicio
 - iii. Continuidad de Servicio
 - iv. Gestión de Disponibilidad de Servicio
 - v. Presupuesto y Contabilidad para Servicios
 - vi. Gestión de Capacidad
 - vii. Gestión de Seguridad de la Información

5. Los procesos de Relaciones y sus relaciones

- Los procesos de Relaciones y sus relaciones:
 - i. Gestión de Relaciones con el Negocio
 - ii. Gestión de Suministradores

6. Los procesos de Resolución y sus relaciones

- Los procesos de Resolución y sus relaciones:
 - i. Gestión de Incidentes
 - ii. Gestión de Peticiones de Servicio
 - iii. Gestión de Problemas

7. Los procesos de Control y sus relaciones

- Los procesos de control y sus relaciones:
 - i. Gestión de Cambios
 - ii. Gestión de Configuración
 - iii. Gestión de Versiones y Despliegues