



Unidad de negocios de Sysnet en Capacitación

CAPACITACIÓN

Actualmente la capacitación es un tema de negocios.
Está demostrado que el conocimiento es el soporte para la toma de decisiones relevantes y es una ventaja competitiva de las organizaciones líderes
El área de capacitación de KI&I pone a sus órdenes el curso de:

Fundamentos de ISO/IEC 20000

PARA MAYOR INFORMACIÓN CONTÁCTANOS:



Tel: 55-23-13-36
55-23-49-61
Sitio Web: <http://www.sysnet.net.mx>
Email: jangeles@sysnet.net.mx
Dirección: Indianápolis #4 Int 101 Col. Nápoles C.P 03810
Síguenos en :   

“KI&I es una unidad de negocios de Sysnet S.A. de C.V.”



FUNDAMENTOS DE ISO/IEC 20000

Enfocado al Sistema de Gestión de TI

“KI&I es una unidad de negocios de Sysnet S.A. de C.V.”

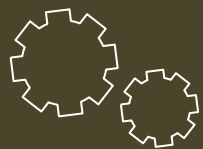


Temario

- Introducción
- Panorama General de ISO /IEC 20000
- Requisitos de un sistema de Gestión
- Planeación e Implementación de la Gestión de Servicios



- Planeación e Implementación de Nuevos Servicios y modificados
- Procesos de Entrega del Servicio
- Proceso de relaciones



- Procesos de Resolución
- Procesos de Control
- Procesos de entrega
- Resumen



Unidad de negocios de Sysnet en Capacitación



Fundamentos de ISO/IEC 20000

Este entrenamiento abarca el SGS desde la interpretación de la Norma ISO/IEC 20000 hasta la realización de las Auditorías Internas, logrando brindar al participante conceptos fundamentales, definiciones y requerimientos para la Implementación.

Comprendiendo los requisitos de un sistema de Gestión de Servicios



OBJETIVOS DEL CURSO

Conocer y comprender los requisitos de un sistema de Gestión de Servicios de TI bajo el enfoque de la norma ISO/IEC 20000.

Identificar y comprender los procesos de un sistema de Gestión de Servicios de TI y sus interfaces con otros procesos.

Prepararse para presentar y acreditar el examen "Nivel Básico" que ofrece el Comité de Certificación de EXIN (Examination Institute for Information Science).



DIRIGIDO A:

- Profesionales de TI tanto internos como externos que desempeñan un papel o están interesados en ISO/IEC 20000, incluso si su organización no está (aún) certificada.
- Aquellas personas involucradas en un proyecto de certificación bajo la norma ISO/IEC 20000.
- Profesionales de tecnología de la información que buscan una certificación a Nivel Profesional, de acuerdo el esquema de cualificación para profesionales ISO/IEC 20000.

DURACIÓN Y HORARIO

Duración: 16 horas

Horario de 9:00 a 18:00

QUÉ APRENDERÁN

- Los candidatos pueden esperar obtener el conocimiento y la comprensión de los temas siguientes:



- Sistemas de Gestión y procesos de mejora continua
- Definiciones y principios de la gestión de la calidad
- Estándares y modelos de trabajo
- Entender la posición de ISO/IEC 20000
- Las partes que componen la norma
- LA especificación para la gestión de Servicios de TI
- El código de práctica
- Los procesos para la Gestión de Servicios
- Los procesos para la Gestión de Servicios
- El esquema de cualificación