

ITIL® e ISO 20000 Foundation, certificaciones

Curso práctico de 5 días - 35h

Ref.: SOF - Precio 2025: 2 770€ sin IVA

Este curso permite identificar los principios de la gestión de servicios basados en los estándares ITIL® e ISO/IEC 20000:2018. También presenta las funciones, los procesos y los componentes de los ámbitos clave de la gestión de los servicios de TI, así como las especificaciones y el código de prácticas de la norma ISO/IEC 20000.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

Al término de la formación, el alumno podrá:

Dominar los fundamentos de la gestión de los servicios según los estándares ITIL® e ISO 20000

Identificar los procesos de gestión de servicios

Comprender el enfoque del sistema de gestión de servicios de la norma ISO 20000

Prepararse para el examen de la Fundación ITIL® e ISO 20000

MÉTODOS PEDAGÓGICOS

Un caso práctico permitirá al participante analizar la aplicación de gestión de los servicios SI e identificar los ejes de mejora del rendimiento.

CERTIFICACIÓN

Superar los dos exámenes de certificación «ITIL® Foundation» e «ISO/IEC 20000 Foundation»: 40 preguntas de respuesta múltiple para cada examen (1 punto por pregunta) que deberán completarse en 60 minutos. La certificación se obtiene si el candidato obtiene al menos 26 respuestas correctas (65 %).

PROGRAMA

última actualización: 07/2024

1) Introducción a la guía ITIL®

- Orígenes de la guía. El enfoque y la filosofía de ITIL®. Conceptos clave.
- Definición de los servicios de TI. Definición de la estrategia de servicios
- Gobernanza informática. Presentación de la gestión de servicio y de su ciclo de vida.

2) Los cinco módulos de ITIL®

- Estrategia de servicios/Service Strategy.
- Diseño de servicios/Service Design.
- Transición de servicios/Service Transition.
- Funcionamiento de los servicios/Service Operation.
- Mejora continua de los servicios/Continual Service Improvement.

3) Procesos de gestión de servicios

- Procesos de control de la gestión de servicios.
- Procesos de resolución.
- Procesos de prestación de servicios.
- Procesos de gestión de relaciones.

Ejercicio : Presentación de casos prácticos: definir la importancia de la gestión de los servicios informáticos.

4) Introducción a los fundamentos de ISO/IEC 20000

- Comparación entre ISO/IEC 20000 e ITIL®. Principios y elementos básicos de ISO/IEC 20000.

PARTICIPANTES

Cualquier persona que desee obtener una visión global de las buenas prácticas de gestión de los SI y del marco prescriptivo proporcionado por ISO/IEC 20000 e ITIL®, o que desee obtener la certificación.

REQUISITOS PREVIOS

Es deseable un buen conocimiento de los SI. Buen nivel de lectura en inglés (el material del curso y el examen sobre la parte ISO/IEC 20000 son en inglés).

COMPETENCIAS DEL FORMADOR

Los expertos que imparten la formación son especialistas en las materias tratadas. Han sido validados por nuestros equipos pedagógicos, tanto en el plano de los conocimientos profesionales como en el de la pedagogía, para cada curso que imparten. Cuentan al menos con entre cinco y diez años de experiencia en su área y ocupan o han ocupado puestos de responsabilidad en empresas.

MODALIDADES DE EVALUACIÓN

El formador evalúa los progresos pedagógicos del participante a lo largo de toda la formación mediante preguntas de opción múltiple, escenificaciones de situaciones, trabajos prácticos, etc. El participante también completará una prueba de posicionamiento previo y posterior para validar las competencias adquiridas.

MEDIOS PEDAGÓGICOS Y TÉCNICOS

- Los medios pedagógicos y los métodos de enseñanza utilizados son principalmente: ayudas audiovisuales, documentación y soporte de cursos, ejercicios prácticos de aplicación y ejercicios corregidos para los cursillos prácticos, estudios de casos o presentación de casos reales para los seminarios de formación.
- Al final de cada cursillo o seminario, ORSYS facilita a los participantes un cuestionario de evaluación del curso que analizarán luego nuestros equipos pedagógicos.
- Al final de la formación se entrega una hoja de presencia por cada media jornada de presencia, así como un certificado de fin de formación si el alumno ha asistido a la totalidad de la sesión.

MODALIDADES Y PLAZOS DE ACCESO

La inscripción debe estar finalizada 24 horas antes del inicio de la formación.

ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

¿Tiene alguna necesidad específica de accesibilidad? Póngase en contacto con la Sra. FOSSE, interlocutora sobre discapacidad, en la siguiente dirección psh-accueil@orsys.fr para estudiar de la mejor forma posible su solicitud y su viabilidad.

- Adecuación empresa/TI. La certificación ISO/IEC 20000 para organizaciones.
- Riesgos de aplicación.

5) Alcance y utilización de la norma ISO/IEC 20000

- Alcance y estructura de la norma ISO/IEC 20000 parte 1.
- Alcance y estructura de la norma ISO/IEC 20000 parte 2.
- Principales diferencias entre la norma ISO/IEC 20000 parte 1 y la norma ISO/IEC 20000 parte 2.
- Alcance y estructura de la norma ISO/IEC 20000 parte 3.

Ejercicio : Presentación de ejemplos concretos para definir el alcance de cada parte de la norma ISO/IEC 20000.

6) ISO/IEC 20000 - Sistema de gestión global

- Términos y definiciones de la norma ISO/IEC 20000.
- Las 4P y cómo utilizarlas.
- El sistema de gestión de servicios.
- Planificación y aplicación de la gestión de servicios.
- Diseño y transición de servicios nuevos o modificados.

Ejercicio : Visión general de las diferentes fases de la gestión de los servicios informáticos.

7) ISO/IEC 20000, alcance y aplicabilidad

- La organización.
- La gobernanza corporativa y su relación con la informática.
- Gestión de los servicios informáticos.
- Preparación para los exámenes.

Certificado : Realización de los exámenes de certificación.

FECHAS

Contacto