



Talleres de implementación ISO/IEC 20000 – 2011



TALENTO + PASIÓN + EXPERIENCIA



Insurgentes Sur N° 800 Piso 8, Col. Del Valle. México, D.F. C.P.03100
T: +52 (55) 5061 4946
<http://www.bpgurus.com>
info@bpgurus.com

Talleres de implementación ISO/IEC 20000 - 2011

Descripción de los talleres

Los talleres de ISO/IEC 20000 Foundation Certificate le ayudarán a reforzar los conceptos de la gestión de servicios de TI y los requerimientos mínimos a los que los prestadores de servicio deberían aspirar dentro del contexto de ISO/IEC 20000. El participante aprenderá a implementar los procesos considerados en el estándar de ISO/IEC 20000, su implementación orientada a la práctica en la forma de un sistema de gestión, incluyendo las relaciones que tiene con otros estándares relevantes, mejores prácticas y marcos de referencia.

Información IMPORTANTE:

¿Sabía usted que nuestros consultores han estado en los proyectos más grandes de implementación de ISO/IEC en Latinoamérica? Esto le garantizará que, más allá de repasar una norma, su curso de ISO será una experiencia real de aprendizaje.

Audiencia

Este curso está dirigido a personas interesadas en obtener un conocimiento avanzado y la forma de implementar los procesos de la gestión de servicios de TI de acuerdo al estándar ISO/IEC 20000. Esto incluye:

- Colaboradores de prestadoras de servicio internos y externos que tienen un rol o están interesados en ISO/IEC 20000, aun cuando dicho tipo de organización no esté certificada.
- Clientes que estén considerando solicitarles a sus prestadores de servicio una certificación en ISO/IEC 20000.

Prerrequisitos

Este curso no tiene prerrequisitos establecidos que tengan que cumplirse antes de tomarlo, sin embargo se recomienda el contar con el curso de fundamentos de ISO/IEC 20000.

Talleres de Implementación disponibles:

1. Administración de Capacidad.
2. Administración de la Continuidad y Disponibilidad de Servicios de TI.
3. Administración de Niveles de Servicios.
4. Reportes del Servicios.
5. Administración de la Seguridad de la Información.
6. Presupuesto y Contabilidad para Servicios de TI.
7. Administración de Liberaciones.
8. Administración de Incidentes.
9. Administración de Problemas.
10. Administración de Relaciones con el Negocio.
11. Administración de Proveedores.
12. Administración de Configuraciones.
13. Administración de Cambios.



ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. The Swirl™ logo is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.

ISO, IEC, Microsoft®, MOF®, COBIT®, ISACA®, CISA®, CISM®, CRISC®, Risk IT®, SEI®, CMMI®, PMI®, PMP®, PMBOK®, Glomark-Governan, EVC™, Genius®, BMC®, Remedy®, HP®, Service Manager®, BAC® are trademarks or registered trademarks of their respective holders.

All other bodies of knowledge, certifications, organizations, companies, products, services, brands, and logos may be trademarks or registered trademarks of their respective holders.