Aplicaciones y Servicios Digitales

Fundamentos de gestión de servicios de tecnologías de la información según ISO 20000 (S-14)

AENOR

MODALIDADES

Este curso está disponible en Live Training (Virtual EN DIRECTO) e IN COMPANY

DIRIGIDO A

Directores/as de informática, personal técnico y profesionales relacionados con la prestación de servicios de tecnologías de la información (TI).

OBJETIVO

- Comprender la necesidad de implementar la calidad en los servicios TI
- Conocer los fundamentos y conceptos generales de la gestión de los servicios TI
- Obtener una visión general de la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1
- Determinar las ventajas de implantar un sistema de gestión de los servicios TI

CONTENIDO

- La calidad en los servicios TI
- Conceptos de la gestión de los servicios TI
- Devenir histórico y comparativa de las buenas prácticas y metodologías en la gestión de los servicios TI
- La Norma UNE-ISO/IEC 20000-1
    - Contexto de la organización
    - Liderazgo
    - Planificación
    - Apoyo
    - Operación
    - Evaluación del desempeño
    - Mejora
- Implantación de un sistema de gestión de servicios TI según la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1
    - Elementos a considerar
    - Ventajas a obtener

DURACIÓN
1 día – 7 horas

EL ALUMNADO RECIBIRÁ:
Acceso a la Biblioteca Virtual de Campus AENOR durante dos meses.

En nuestra Biblioteca Virtual tendrás acceso a *la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1 Tecnología de la información. Gestión del Servicio. Parte 1: Requisitos del Sistema de Gestión del Servicio (SGS).,* así como a una amplia selección de normas de diferentes sistemas de gestión.

En estos documentos podrás subrayar, hacer anotaciones y muchas funcionalidades más que podrás utilizar durante tu formación con AENOR.

CERTIFICADO
El alumno/a recibirá un certificado de asistencia emitido por AENOR. Se expide a todos los alumnos/as que asistan al menos al 80% de la duración total del curso.

IN COMPANY
Este curso también está disponible en exclusiva para su empresa bajo la modalidad de formación In-Company.

Si te interesa nuestra formación In Company, ponte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente, y estudiaremos tu caso de forma personalizada, facilitándote un presupuesto de forma inmediata.

- Escríbenos a formacion-ic@aenor.com
- Llámanos a (+34) 914 326 125