



BSI Training Academy

Curso de **Implantación ISO/IEC 20000-1**

Información esencial sobre el curso

Nivel



ISO/IEC 20000-1, la norma internacional para los sistemas de gestión de servicios, le ayudará a responder a los crecientes requisitos de servicios y a entregar valor a sus clientes. Asegúrese de obtener las habilidades necesarias para implementar un sistema ISO/IEC 20000-1 y así poder construir servicios efectivos y resilientes.

Asistiendo a nuestro curso de formación de dos días, descubrirá cómo implementar un SGS basado en ISO/IEC 20000-1: 2018. Mediante un enfoque gradual con la ayuda de un kit de herramientas, aprenderá a desarrollar un plan de implantación,

crear la documentación necesaria e implantar su sistema.

Muchos alumnos ya habrán asistido a nuestro curso de requisitos ISO/IEC 2000-1 y estarán listos para aumentar su conocimiento acerca de los conceptos clave y terminología para poder integrar con confianza un efectivo sistema de gestión de servicios en su organización.

Provistos de actividades prácticas, discusiones en grupo y aprendizaje en el aula, nuestros expertos tutores se asegurarán de que complete el curso estando preparado/a para aplicar sus nuevos conocimientos en cuanto regrese a su organización.

Agenda detallada:

Día 1

- El sistema de gestión de servicios – refrescando conocimientos
- Planificación de la implementación de la ISO/IEC 20000-1
- Inicio del proceso de implementación.
- Información documentada incluyendo análisis de brechas
- Contexto de la organización (Cláusula 4)
- Análisis base de brechas
- Plan de proyecto
- Liderazgo (Cláusula 5)
- Planificación (Cláusula 6)
- Soporte del SGS (Cláusula 7)
- Organizaciones y roles en la ISO/IEC 20000-1

Día 2

- Operación del sistema (cláusula 8 y 8.1)
- Cartera de servicios (Cláusula 8.2)
- Relaciones y acuerdos (Cláusula 8.3)
- Oferta y demanda (Cláusula 8.4)
- Diseño, construcción y transición del servicio (Cláusula 8.5)
- Resolución y cumplimiento (Cláusula 8.6)
- Garantía de servicio (Cláusula 8.7)
- Evaluación y mejora del desempeño (Cláusulas 9 y 10)
- Serie ISO/IEC 20000
- Otras fuentes de información
- Auditorías y certificación.
- Reflexión y retroalimentación

Reserve hoy
bsigroup.com/formacion

Curso de **Implantación ISO/IEC 20000-1**

Queremos asegurarnos de que tenga la mejor experiencia de aprendizaje posible. Por eso le ofrecemos una gama de cursos de formación desde el nivel de principiante hasta experto. Creamos un ambiente de aprendizaje positivo que facilita la retención del conocimiento y la adquisición de habilidades que continuarán siéndole útiles más allá del curso.

Asegúrese de que es el curso que necesita

Este es su curso si:

- Tiene un conocimiento profundo de ISO/IEC 20000-1 (muchos delegados han asistido a la formación sobre los requisitos de la ISO/IEC 20000-1)
- Necesita planificar, implementar, mantener o supervisar un SGS ISO/IEC 20000-1: 2018

¿Cómo es el curso?

- Dos días
- Dirigido por un experto tutor de BSI
- Entorno de aprendizaje relajado y cómodo
- Recibirá materiales completos del curso para llevar

¿En qué me beneficia?

- Conozca los conceptos y requerimientos clave
- Comprenda los beneficios de un sistema ISO/IEC 20000-1 y cómo añade valor a su organización
- Capacidad para realizar revisiones de las líneas básicas de su SGS y desarrollar planes de acción claros para alinearlos con la ISO/IEC 20000-1
- Desarrolle profesionalmente
- Relaciónese con compañeros afines
- Reciba un certificado BSI

¿Por qué invertir en formación BSI?

Los tutores de los cursos de formación de BSI son los mejores del mercado. Sienten pasión por compartir sus conocimientos y asegurarse de que usted aprenda. Se trata de expertos de confianza, con años de experiencia práctica y empresarial, que dan vida al tema a tratar con ejemplos relevantes y contemporáneos que le permitirán centrarse en su aprendizaje.



Una vez complete con éxito su curso, recibirá un certificado BSI reconocido internacionalmente.

Formación en sus instalaciones



Esta podría ser una opción conveniente y rentable, especialmente si tiene varios delegados. **Hable con uno de nuestros expertos para más información.**

Formación en sus instalaciones



¿Quiere saber más? Podrían interesarle:

Auditor Interno ISO/IEC 20000-1
Auditor Jefe certificado CQI e IRCA ISO/IEC 20000-1

bsi.

BSI Group
Kitemark Court
Davy Avenue, Knowlhill
Milton Keynes, MK5 8PP

Saber más

Llame: **+34 91 080 07 85**

Email: **formacion.esp@bsigroup.com**

Visite: **bsigroup.com/formacion**