

Fundamentos de ISO 20000

La aparición de la serie ISO/IEC 20000 supone el primer sistema de gestión en servicio TI certificable bajo norma reconocida a nivel mundial.

ISO 20000 proporciona un marco de trabajo con los procesos básicos para aplicar un enfoque de servicio a la gestión de las tecnologías de la información, justificar las inversiones en TI en función de sus beneficios para el negocio y obtener mayor control sobre el buen funcionamiento de los servicios TI. El taller complementará la parte teórica con la simulación de negocio Ease IT, dirigida a recalcar los aspectos clave de la gestión por procesos.

Fundamentos ISO 20000

1 2 3 4 5 6

1

El Taller

Con nuestro curso de 24 horas, los alumnos comprenden la gestión de la calidad dentro del contexto de la ISO 20000, manejan los conceptos básicos y se preparan para la obtención de la certificación oficial. Esta formación proporciona una buena comprensión del marco y los procesos implicados, así como de la contribución que ISO 20000 hace a la organización IT. Hacemos especial hincapié no sólo en los aspectos técnicos de la implantación, sino en el cambio cultural en el personal involucrado y en cómo gestionar las dificultades personales para que la implantación de la nueva norma sea un éxito. Como requisito previo, los participantes deben contar con el certificado Foundation Certificate in IT Service Management (ITIL®). Al finalizar el curso, se podrá realizar en el aula el examen oficial para conseguir el certificado en Fundamentos de ISO 20000 de EXIN.

2

El Juego

Mediante sucesivas rondas, los participantes divididos en distintos roles deben tratar de optimizar unos procesos, inicialmente caóticos, hasta conseguir su optimización. Gracias a este juego descubren la importancia de tener siempre presente la aportación de valor al cliente, de minimizar los pasos y actividades inútiles, o de pensar en el flujo global del trabajo. Todas estas prácticas que provienen del Lean Thinking serán de gran utilidad a la hora de abordar una implantación real de ISO 20000. Ease IT está pensado para grupos de entre 8 y 18 personas. Más info sobre Ease IT en <http://www.pragmatic.es/business-games/juegos-disponibles/>

3 Qué se consigue

1. Conocimiento básico de las dos partes de la norma, la obligatoria y las recomendaciones
2. Consejos prácticos sobre cómo abordar una implantación real
3. Diferencias y semejanzas entre ITIL e ISO 20000
4. En qué consiste el proceso de certificación y cómo prepararlo

4 A quién va dirigido

Profesionales de la gestión de servicios de TI, internos y externos, que estén interesados en la gestión de la calidad de servicio y en la ISO20000

5 Competencias adquiridas

Conocimiento básico de la normativa
Preparación para a la certificación
Aplicabilidad de la normativa en la empresa y cómo implantarla

6 Qué se necesita

Una sala grande (mínimo 50 -60 m2) con mesas grandes, tablero o papelógrafo, y un líder de la simulación certificado para llevarla a cabo.

