



PECB ISO/IEC 20000 Foundation

Comprende los fundamentos de gestión de servicios de TI conforme a ISO/IEC 20000

¿Por qué asistir?

El curso te permite comprender los conceptos básicos de un Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI) basado en ISO/IEC 20000. Aprenderás los procesos de gestión de servicios, catálogo de servicios, gestión de incidentes y mejora continua.

Al completar el curso, puedes presentar el examen y solicitar la credencial "PECB Certificate Holder in ISO/IEC 20000 Foundation", que demuestra tu comprensión de los fundamentos de gestión de servicios de TI.

¿A quién va dirigido?

- > Gerentes de servicios de TI
- > Profesionales de soporte y mesa de ayuda
- > Responsables de procesos de ITSM
- > Personal de operaciones de TI
- > Profesionales que buscan fundamentos antes de niveles avanzados

Objetivos de aprendizaje

- > Comprender los conceptos fundamentales de ISO/IEC 20000
- > Conocer los procesos de gestión de servicios de TI
- > Entender el catálogo y los acuerdos de nivel de servicio
- > Familiarizarse con la gestión de incidentes y problemas
- > Comprender los principios de mejora continua del servicio



Enfoque educativo

La metodología de formación se basa tanto en la teoría como en las mejores prácticas:

- > Sesiones ilustradas con ejemplos prácticos de gestión de servicios de TI
- > Ejercicios prácticos con discusiones y cuestionarios
- > Preguntas similares al examen de certificación

Agenda del curso

En línea a tu ritmo (e-learning)

Acceso a la plataforma: 6 meses

Módulo 1 Introducción a ISO/IEC 20000, sistema de gestión de servicios, procesos de entrega

Módulo 2 Procesos de relación, resolución, control y examen de certificación

El curso es en línea a tu ritmo (e-learning): estudias estos contenidos cuando quieras, con acceso a la plataforma por 6 meses.

Examen

Duración: 1 hora

El examen cubre los siguientes dominios de conocimiento:

Dominio 1 Conceptos fundamentales de gestión de servicios de TI

Dominio 2 Requisitos del sistema de gestión de servicios ISO/IEC 20000

Certificación

Tras aprobar el examen, puede solicitar la credencial que se indica a continuación:

Credencial	Examen	Experiencia	Otros requisitos
PECB Certificate Holder in ISO/IEC 20000 Foundation	Aprobar examen	Ninguna	Firma Código de Ética

Información general

- > Material de estudio de alta calidad: 200+ páginas con información práctica
- > 14 créditos CPD (Desarrollo Profesional Continuo)
- > Las tasas del examen están incluidas en el precio del curso
- > En caso de no aprobar, puede volver a tomar el examen gratis

Más información: contacto@oncemexico.org | www.oncemexico.org