

SERVICE MANAGEMENT PROFESSIONAL (ISO20000)

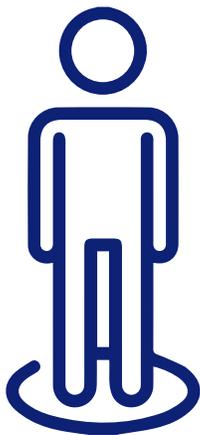
CURSO Y CERTIFICACIÓN

1. OBJETIVO

Validar y certificar el conocimiento, a través de la identificación, entendimiento y comprensión de los conceptos fundamentales de la gestión de servicios, del marco general de la gestión de servicios y del sistema de gestión de servicios (SGS), basado en la ISO/IEC 20000-1:2018, haciendo énfasis en los aspectos clave de la organización y de la gestión que permiten definir, preparar e implementar adecuadamente un sistema de gestión de servicios, esto involucra el conocimiento, entendimiento y comprensión de: cómo identificar o definir el marco de gobierno, la estrategia y la planificación; cómo determinar el marco adecuado para la definición, la gestión y la entrega de los servicios; qué es y cómo aplicar el ciclo de vida para la entrega del servicio y del valor; así mismo, cómo orientar de forma permanente las acciones hacia la efectividad del sistema de gestión de servicios.



2. A QUIÉNES VA DIRIGIDO:



Esta certificación está orientada, en general, a todo profesional con interés en la gestión de servicios sin necesidad de contar con conocimiento al respecto; y, de manera particular, orientada a los profesionales que desempeñen funciones vinculadas y afines a la gestión de servicios, tanto como proveedores o como clientes de servicios que tengan interés por descubrir, ampliar o reforzar sus conocimientos en gestión de servicios basados en la ISO/IEC 20000-1:2018, como:



Analistas de servicio, de proyectos,
funcionales o de negocio.



Líderes, jefes, coordinadores o
supervisores de servicios, de proyectos,
funcionales, o de negocio.



Consultores en gestión de servicios
o rubros afines.



Gerentes de servicio, funcionales
o de negocio.



Especialistas de todos los niveles expertos en
implementación de soluciones técnicas de soporte de
servicios.

3. TEMARIO

1. INTRODUCCIÓN Y ASPECTOS GENERALES

- a. Fundamentos de la gestión de servicios.
- b. Explorando la ISO/IEC 20000.
- c. Marco general de la Gestión de Servicios y Ciclo de vida del Servicio.

2. LA ORGANIZACIÓN Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS: MARCO DE GOBIERNO, ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

- a. La estrategia de la organización y los factores influyen en la definición de un sistema de gestión de servicios.
- b. Liderazgo y el marco de gobierno de la organización y del sistema de gestión de servicios.
- c. Definición de la estrategia, planificación y control operacional del sistema de gestión de servicios.
- d. Habilitadores de la estrategia para asegurar el éxito del sistema de gestión de servicios.

3. DETERMINAR EL MARCO ADECUADO PARA DEFINIR Y GESTIONAR LOS SERVICIOS

- a. Portafolio de servicios.
- b. Oferta y demanda.
- c. Acuerdos y relaciones.
- d. Garantía del servicio.

4. CICLO DE VIDA PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO Y TRANSFORMACIÓN DEL VALOR

- a. Diseño, transición y desarrollo del servicio.
- b. Resolución y cumplimiento.

5. IMPULSAR LA EFECTIVIDAD EN LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

- a. Evaluación del rendimiento.
- b. Mejora continua.

DURACIÓN
DEL CURSO

20 HORAS

HORARIO

LUNES, MIÉRCOLES
Y VIERNES

18:30-20:30

MODALIDAD

VIRTUAL

COSTO

\$670 + IVA (incluye
curso impartido por
Instructor Certificado
y con experiencia
+ examen de
certificación por GTA)

4. INSTRUCTOR



RODRIGO CHANG

CORDINADOR IT

Experto en servicio al cliente en telefonía regional y equipos de desarrollo, certificado en service management professional. Ingeniero de soporte al desarrollo web y móvil.