

SERVICE

BSI Training Academy

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

Nivel



Información esencial sobre el curso

ISO/IEC 20000-1, la norma internacional para sistemas de gestión de servicios, le ayudará a responder a los crecientes requisitos de servicio y a brindar valor a sus clientes. Por ello, asegúrese de comprender los requisitos que pueden ayudarle a crear servicios eficaces y resilientes.

Nuestro curso de requisitos ISO/IEC 20000-1 de un día es una excelente introducción a la norma. Aprenderá a interpretar y aplicar los conceptos y principios clave del estándar a los procesos existentes dentro de su organización.

Además, comprenderá los beneficios de implantar un sistema de gestión de servicios en su organización para mejorar la entrega de servicios a sus clientes.

Provistos de actividades prácticas, discusiones en grupo y aprendizaje en el aula, nuestros tutores expertos se asegurarán de que complete el curso sintiéndose seguro/a de que podrá aplicar sus nuevos conocimientos tan pronto como regrese a su organización.

Agenda del curso:

- Introducción a la gestión de servicios y a la ISO/IEC 20000-1.
- Serie ISO/IEC 20000 y estándares relacionados
- Estructura de la ISO/IEC 20000-1.
- Cláusula 4: Contexto de la organización.
- Cláusula 5: Liderazgo
- Cláusula 6: Planificación
- Cláusula 7: Soporte del SGS.
- Cláusula 8: Operación de los SGS.
- Cláusula 9: Evaluación del desempeño.
- Cláusula 10: Mejora
- Beneficios de la certificación ISO/IEC 20000-1
- Reflexión y retroalimentación.

Reserve hoy en: [bsigroup.com/formación](https://www.bsigroup.com/formación)



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

