



Curso y certificación EXIN ×  
IT Service Management ×  
Foundation Bridge ISO/IEC ×

Calle de la Basílica, 19  
28020 Madrid  
(34) 915 53 61 62  
[www.cas-training.com](http://www.cas-training.com)





CAS Training

**WE  
ARE  
CAS**



**Duración**



**Modalidad**  
Aula Virtual



**Learning by  
doing**



**Curso  
Oficial**

## Acerca de:

Consulta nuestro calendario Agenda tu examen de certificación

## Encuentra tus cursos y certificaciones oficiales

SearchSearch

# QITIL®

Certificación ITIL® 4 Foundation





## Dirigido a:

El curso está dirigido al personal de gestión de servicios de IT, internos o externos, con interés en la gestión de la calidad de los servicios, en base a ISO 20000. La **certificación EXIN IT Service Management Foundation Bridge ISO/IEC 20000:2018** está destinada a cualquier persona que desee realizar la gestión de servicios con un entorno de calidad asegurado.

## Objetivos:

- Proporcionar una comprensión de los principios de la gestión de la calidad del servicio.
- Dar a conocer los conceptos básicos de ISO 20000 para la gestión de servicios IT.
- Preparar a los participantes para la obtención de la **certificación EXIN IT Service Management Foundation Bridge ISO/IEC 20000:2018**.

## Requisitos:

No es necesario cumplir con requisitos previos. Se recomienda disponer de conocimientos de sistemas de gestión de calidad.

## Material del curso:

Documentación oficial para la preparación de la **certificación EXIN IT Service Management Foundation Bridge ISO/IEC 20000:2018**.

## Perfil del docente:

- Formador certificado por EXIN.
- Más de 5 años de experiencia profesional.
- Más de 4 años de experiencia docente.
- Profesional activo en empresas del sector IT.

## Metodología:

- “Learning by doing” se centra en un contexto real y concreto, buscando un aprendizaje en equipo para la resolución de problemas en el sector empresarial.
- Aulas con grupos reducidos para que el profesional adquiera la mejor atención por parte de nuestros instructores profesionales.
- El programa de estudios como partners oficiales es confeccionado por nuestro equipo de formación y revisado por las marcas de referencia en el sector.
- La impartición de las clases podrá ser realizada tanto en modalidad Presencial como Virtual.



## Examen y Certificación:

Preparación para el examen de certificación:

**EXIN IT Service Management Foundation Bridge ISO/IEC 20000:2018**

## Contenidos:

Introducción a la gestión de servicios IT Definiciones y principios de la gestión de la calidad de los servicios

- Calidad y servicio
- Enfoque por procesos
- Gestión de servicios de IT
- Evaluación y mejora continua
- Sistema de gestión de servicios
- El panorama de las normas y marcos
- Los conceptos de prácticas de certificación
- El concepto de ISO/IEC 20000

El funcionamiento del sistema de gestión de servicios

- Las especificaciones de calidad para la gestión, mejora y control de los procesos
- La especificación de calidad para la entrega y soporte de servicios de IT
- La especificación de calidad para la alineación de negocio y IT

El código de buenas prácticas para ITSM

- Las mejores prácticas para la gestión y mejora de los procesos
- Las mejores prácticas para el control de los servicios de IT
- Las mejores prácticas para la alineación de IT y el negocio
- Las mejores prácticas para la prestación de servicios de IT
- Las mejores prácticas para el soporte de los servicios de IT



CAS TRAINING

# UN ESPACIO PARA CRECER

[cas-training.com](http://cas-training.com)

