



ITIL® FUNDAMENTOS

Este dinámico curso, introduce a los participantes al ciclo de vida de los servicios y cómo gestionarlos para que sean entregados de acuerdo a las expectativas del negocio.

Además de dar conocimiento sobre los conceptos este curso le permitirá al participante obtener todos los conocimientos para poder rendir el examen: ITIL® Foundation certificate, que es el primer escalón para continuar con la carrera ITIL.

El núcleo de ITIL está compuesta por cinco publicaciones: Estrategia del Servicio, Diseño del Servicio, Transición del Servicio, Operación del Servicio, Mejora Continua del Servicio. Estas cinco disciplinas están estructuradas alrededor de un ciclo de vida.

Objetivo:

Al finalizar este curso podrás:

- » Conocer sobre la Gestión de servicios como una práctica.
- » Interpretar el ciclo de Vida del Servicio.
- » Entender los procesos y funciones clave, con sus conceptos, principios, modelos y roles.
- » Entender el uso de la tecnología para Gestionar los Servicios.
- » Conocer el esquema de certificación de ITIL y las alternativas de formación.

¿A quién está dirigido?:

- » Personas que requieren una comprensión básica del marco de ITIL® y la manera en que se podría utilizar para mejorar la calidad de la gestión de los servicios de TI dentro de una organización.
- » Profesionales de TI que están trabajando dentro de una organización que ha adoptado y adaptado ITIL® y que necesitan estar informados sobre un programa continuo de mejora de servicios y contribuir al mismo en adelante.
- » Éste podría incluir pero no está limitado a profesionales de TI, gerentes comerciales y propietarios de procesos comerciales.

Material:

- » Manual de Referencia del Alumno y presentación utilizada en el curso.
- » Información adicional en digital.
- » Exámenes de práctica

Examen:

- » Es un examen a libro cerrado en idioma inglés o español (a elección del participante).
- » Son 40 preguntas del tipo multiple choice y para aprobar se precisan 26 respuestas correctas (60%).
- » El examen es opcional y se rendirá el último día al terminar el curso. La duración del mismo es de 60 minutos.

Contenido:

- » La Gestión de Servicios como una práctica.
- » Ciclo de Vida del Servicio.
- » Estrategia del Servicio.
- » Diseño del Servicio.
- » Transición del Servicio.
- » Operación del Servicio.
- » Mejora Continua del Servicio.
- » Tecnología y Arquitectura.
- » Simulación de examen.
- » Examen.

Contenido Detallado:

1	<p>Unidad 1: La Gestión del Servicios como una práctica</p> <ul style="list-style-type: none"> » Las buenas prácticas. » Introducción a ITIL. » Gestión de Servicios. » Procesos, Funciones y Roles. Matriz RACI. » Esquema de Certificaciones.
2	<p>Unidad 2: Ciclo de Vida del Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> » ITIL y el ciclo de vida del Servicio. » Fases del Ciclo de Vida.
3	<p>Unidad 3: Estrategia del Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> » Introducción » Procesos <ul style="list-style-type: none"> » Gestión del Portafolio de Servicio » Gestión Financiera » Gestión de Relacionamento del Negocio
4	<p>Unidad 4: Diseño del Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> » Introducción <ul style="list-style-type: none"> » Las 4 Ps » Aspectos de Diseño » Procesos <ul style="list-style-type: none"> » Coordinación del diseño » Gestión de catálogo de servicios (SCM) » Gestión de niveles de servicios (SLM) » Gestión de proveedores » Gestión de disponibilidad » Gestión de capacidad » Gestión de la continuidad de servicios de TI (ITSCM) » Gestión de seguridad de la información (ISM)

5	Unidad 5: Transición del Servicio <ul style="list-style-type: none">» Procesos<ul style="list-style-type: none">» Planificación y soporte a la transición» Gestión del cambio» Gestión de activos de servicio y configuración» Gestión de liberación e implementación» Gestión del conocimiento
6	Unidad 6: Operación del Servicio <ul style="list-style-type: none">» Introducción<ul style="list-style-type: none">» La importancia de la comunicación» Procesos<ul style="list-style-type: none">» Gestión de Incidentes» Gestión de Problemas» Gestión de Eventos» Cumplimiento de la Solicitud» Gestión de Acceso» Funciones<ul style="list-style-type: none">» Elementos Organizativos» Centro de Servicio al Usuario (Service Desk)» La función Gestión Técnica» La función Gestión de Aplicaciones» La función Gestión de Operaciones de TI
7	Unidad 7: Mejora Continua del Servicio <ul style="list-style-type: none">» Introducción» Procesos<ul style="list-style-type: none">» Los 7 pasos del proceso de mejora continua
8	Unidad 8: Tecnología y Arquitectura <ul style="list-style-type: none">» Automatización del Servicio» La tecnología integrada a la Gestión de Servicios
9	Unidad 9: Simulación de Examen <ul style="list-style-type: none">» Simulación de Examen» Revisión de respuestas

Inscríbete Aquí