

Fundamentos V3

Acerca de este curso

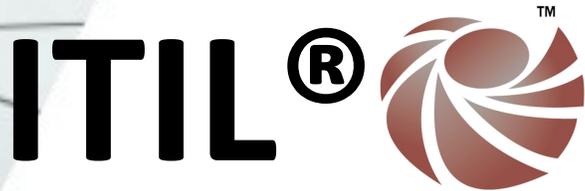
El curso Fundamentos de ITIL v3 brinda a los estudiantes el conocimiento de los principios y elementos principales de la Gestión de Servicios de TI (ITSM) basado en las buenas prácticas definidas en ITIL v3. Este curso provee una clara comprensión de los conceptos clave, principios, procesos y funciones de ITIL v3 enmarcados en el concepto del "Ciclo de vida de los Servicios".

Objetivos

- Comprender los principales conceptos, procesos, beneficios y desafíos de ITIL v3 y el enfoque del "Ciclo de vida de los Servicios" que forma el núcleo central de ITIL v3.
- Comprender como los procesos contribuyen a gestionar mejor la Organización de TI.
- Comprender y dominar los conceptos para el diseño de servicios TI con valor.
- Dominar los conocimientos relacionados a la administración y gestión de las organizaciones conjuntas con las TI.
- Aprender las principales definiciones de ITIL v3.
- Obtener un vocabulario estandarizado.
- Obtener los conocimientos necesarios para modificar los enfoques necesarios de la implantación de las ITIL V3® dentro de las organizaciones.
- Obtener la preparación necesaria para acreditar el examen de certificación en ITIL V3®.

Audiencia

- Gerentes y responsables de TI, dueños de procesos, responsables de calidad, Gerentes de desarrollo, Responsables de sistemas, Atención a usuarios y clientes, Consultores del área de tecnologías.
- Responsables de aplicaciones, proyectos y negocios relacionados con TI.
- Miembros de la Gerencia de TI relacionado con el soporte y entrega de los servicios de TI.
- Estudiantes y Académicos del área de TI.



Fundamentos V3

Requisitos:

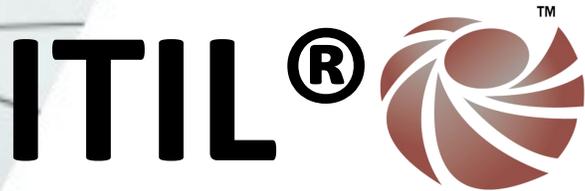
Si bien este curso no tiene prerequisites obligatorios, es deseable que el participante tenga un cierto nivel de experiencia y esté familiarizado con el entorno de las Tecnologías de Información (TI).

Beneficios:

- Ser reconocido en el mercado como un especialista en TI.
- Coloca al asistente por encima de sus competidores.
- Aumenta las oportunidades de avanzar profesionalmente.
- Otorga el éxito profesional por medio de la certificación de ITIL Foundations V3® con valor Internacional.
- Permite comprender la definición de las fases en el Ciclo de Vida de los Servicios.
- Permite entender los procesos, sus relaciones y los beneficios en la Administración de Servicios de TI.
- Permite conocer los diferentes Roles que propone ITIL®, sus responsabilidades, así como los conceptos y procesos en los que se encuentran involucrados.
- Permite identificar las necesidades de alinear las estrategias de ITSM (Information Technology Service Management) con los objetivos del Negocio.

Contenido

1. Introducción a las buenas Prácticas, Servicios y Gestión de Servicios TI
2. Presentación de ITIL V3
3. Concepto de Ciclo de Vida del Servicio
4. Presentación de los cinco elementos del Ciclo de Vida del Servicio TI
 - a) Estrategia del Servicio
 - b) Diseño del Servicio
 - c) Transición del Servicio
 - d) Operación del Servicio
 - e) Mejora Continua del servicio



Fundamentos V3

Contenido

5. Principios Generales, Procesos y Características de los cinco elementos del ciclo de vida del Servicio TI:

Estrategia del Servicio

- Creación de valor a través del Servicio
- Gestión de la cartera de Servicios
- Gestión de la demanda
- Gestión financiera

Diseño del servicio

- Gestión del Nivel de Servicio
- Gestión del catálogo de Servicio
- Gestión de disponibilidad
- Gestión de la seguridad de la información
- Gestión de proveedores
- Gestión de la capacidad
- Gestión de la continuidad del Servicio TI

Transición del Servicio

- Modelo en V
- Gestión de cambios
- Gestión de activos y configuración
- Gestión de versiones y despliegues

Operación del Servicio

- Gestión de incidencias
- Gestión de problemas
- Gestión de eventos
- Gestión de peticiones
- Gestión de accesos
- Centro del servicio al usuario
- Gestión de la operación de TI
- Gestión de aplicaciones
- Gestión técnica

Mejora continua del Servicio

- Modelo PDCA
- Métricas
- Proceso de mejora en 7 pasos

Duración : 30 horas