

Curso Managing across the Lifecycle

Introducción:

Curso que complementa los conocimientos adquiridos con la asistencia a los de Nivel Intermedio bien por el camino del Ciclo de Vida o por el de las Capacidades para comprender e implementar en su totalidad las prácticas promovidas y documentadas en los cinco libros que componen la biblioteca de ITIL v3.

También aporta los conocimientos necesarios para superar el examen ITV3MLC con el que se culmina el Track para la obtención del Certificado Experto ITIL v3.

Objetivos a lograr

Los asistentes aprenderán las buenas prácticas utilizadas para la Gestión de los Servicios ajustadas a lo recomendado en los cinco libros de ITIL v3.

Audiencia

Este curso está orientado a cualquier persona con responsabilidades en la Gestión de los Servicios cualquier nivel que esta trabaje. Está especialmente recomendado a aquellos que habiendo asistido al resto de Cursos Intermedios necesitan profundizar en sus conocimientos o bien están interesados en obtener los créditos necesarios para alcanzar la certificación de grado superior como Experto en ITIL v3.

Material Entregado

El material a entregar es material homologado por EXIN.

El material está en español.

Prerrequisitos

Haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 y haber asistido a los Cursos Intermedios por el camino del Ciclo de Vida o de las Capacidades.

Examen

Para optar al examen de certificación es necesario haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 y en los correspondientes Intermedios así como haber asistido a este curso.

Contenido

1. Orientación de la Gestión de Servicios de TI desde el punto de vista del Negocio.

- Conceptos clave y Terminología
- Monitorización de bucle cerrado
- Monitorización de bucle complejo
- Relaciones Negocio-TI

2. Gestión del Cambio Estratégico

- Planear la Estrategia con base la Gestión de la Demanda
- Alinear Portfolio y Catalogo de Servicio
- Diseño y entrega de modelos de servicio
- Gestión de Relaciones con el Negocio (BRM) ,
- Transferencia del conocimiento
- Formación y retirada de los Servicios

3. Gestión del Riesgo

- Modelos para evaluación, análisis e identificación del Riesgo
- Gestión del Riesgo en todas las áreas de la Organización.
- Análisis de riesgos comunes a Organización y TI.
- Acciones Correctivas y transferencia del Riesgo.

4. Gestionar la Planificación e implementación de la Gestión de Servicios TI.

- El Ciclo de Deming.
- Estrategias de Implementación respecto a:
 - Directivas.
 - Estrategia.
 - Diseño.
 - Transición.
- Dirigir, controlar y evaluar objetivos y feedback.
- Actividades de Comunicación, Coordinación y Control.

5. Los desafíos dentro de la Organización.

- Madurez de la Organización.
- Estructura de la Organización.
- Transición de la Organización.
- Gobierno y equilibrio en la fase de Operación del servicio.

6. Evaluación de los Servicios.

- Medidas, métricas y monitorización.
- El valor de la medición.
- Evaluación del Portfolio.
- Acciones correctivas.

7. Guías complementarias de la Industria.

- COBIT.
- ISO/IEC20000.
- Cuadro de mandos Integral.
- Six Sigma.
- ISO9001 y Gestión de Calidad.
- TQM.
- Gestión de Proyectos PMBOK y Prince2.
- Estrategias de uso de Herramientas.

8. Examen de prueba

- Realización de un examen similar al oficial.
- Corrección comentada del mismo.
- Conclusiones y repaso final