

Fundamentos ITIL v3

Introducción

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 de **18 horas de duración** 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 a lograr

- 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.
- Aprender las principales definiciones de ITIL v3.
- Obtener un vocabulario estandarizado
- Preparar al estudiante para el examen de certificación en Fundamentos de ITIL v3.

Audiencia

- Gerentes y responsables de TI, propietarios de procesos.
- Responsables de aplicaciones, proyectos y negocios relacionados con TI.
- Miembros de la Gerencia de TI relacionados con el soporte y entrega de los servicios de TI.

Material Entregado

Copia de los slides presentados complementados con material de referencia.

Prerrequisitos

No hay prerrequisitos obligatorios para este curso, aunque es deseable tener experiencia en TI o campos relacionados.

Contenido

1. Gestión de Servicio y Ciclo de vida del Servicio
 - 1.1. ITIL® v3 Acreditación y Calificaciones
 - 1.2. Gestión de Servicio como práctica
 - 1.3. Archivo e Historia de ITIL
 - 1.4. Ciclo de vida del servicio
 - 1.5. Conceptos generales y definiciones
 - 1.6. Definición de roles
 - 1.7. Tecnología y Arquitectura

2. Estrategia de Servicio
 - 2.1. Estrategia de Servicio en el ciclo de vida del servicio
 - 2.2. Conceptos Generales y Definiciones
 - 2.3. Principios Clave & Modelos
 - 2.4. Procesos de la Estrategia de Servicios
 - 2.5. Otros procesos: Estrategias de Servicio
3. Diseño de Servicio
 - 3.1. Diseño de servicio en el ciclo de vida de un servicio
 - 3.2. Conceptos Generales y Definiciones
 - 3.3. Principios Clave & Modelos
 - 3.4. Procesos de Diseño del Servicio
4. Transición de Servicio
 - 4.1. Transición de Servicio en el Ciclo de vida del servicio
 - 4.2. Conceptos Generales y Definiciones
 - 4.3. Principios Clave & Modelos
 - 4.4. Procesos de Transición de Servicios
5. Operación de Servicio
 - 5.1. Operación de Servicio y Ciclo de vida de servicio
 - 5.2. Conceptos Generales & Definiciones
 - 5.3. Principios Clave & Modelos
 - 5.4. Procesos de Operación de Servicio
 - 5.5. Funciones
6. Mejoramiento Continuo de Servicio
 - 6.1. Mejoramiento Continuo del Servicio en el Ciclo de vida del servicio
 - 6.2. Conceptos Generales & Definiciones
 - 6.3. Principios Clave & Modelos
 - 6.4. Procesos del Mejoramiento Continuo de Servicio