

Fundamentos de Gestión de Servicios alineados con ITIL®

Introducción

El curso Fundamentos de ITIL® 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®.

Este curso provee una clara comprensión de los conceptos clave, principios, procesos y funciones de ITIL® enmarcados en el concepto del “Ciclo de vida de los Servicios”.

Objetivos a lograr

- Comprender los principales conceptos, procesos, beneficios y desafíos de ITIL® y el enfoque del “Ciclo de vida de los Servicios” que forma el núcleo central de ITIL®.
- Comprender como los procesos contribuyen a gestionar mejor la Organización de TI.
- Aprender las principales definiciones de ITIL®.
- Obtener un vocabulario estandarizado
- Preparar al estudiante para el examen de certificación en Fundamentos de ITIL®.

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.

Prerrequisitos

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

Duración

El curso tiene una duración de 18 horas

Temario

1. Introducción

- Historia de ITIL
- Acreditación y certificaciones

2. Gestión de Servicios como una práctica

- Conceptos sobre servicios
- Funciones y procesos
- Procesos en cada fase del ciclo de vida

3. El ciclo de Vida del servicio

- Fases del ciclo de vida
- Integración y objetivo de los procesos
- Componentes y roles
- Metas y objetivos de las fases del ciclo de vida

4. Conceptos Genéricos y Definiciones

- Objetivos de la Estrategia del Servicio
- Conceptos clave para la gestión de servicios
 - Utilidad y Garantía
 - Métricas y KPI
 - Recursos y Capacidades
- Modelos de servicios

5. Estrategia del Servicio y sus procesos

- Gestión y generación de la Estrategia
- Gestión Financiera de TI
- Gestión de la Demanda
- Gestión de la Cartera
- Gestión de Relaciones con el Negocio

6. Diseño del Servicio

- Valor del Diseño del Servicio
- Contratos
- Aspectos del diseño
- Las 4 P
- SDP

7. Procesos del Diseño del Servicio

- Gestión del Coordinador del Diseño
- Catálogo de Servicios
- Gestión de Nivel de Servicio
- Gestión de la Capacidad
- Gestión de la Disponibilidad
- Gestión de la Continuidad de los Servicios de TI
- Gestión de la Seguridad de la Información
- Gestión de Suministradores
- Modelo RACI

8. Transición del Servicio

- Objetivos
- Valor de la Transición del Servicio

- Líneas de Referencia

9. Procesos de la Transición del Servicio

- Planificación y Soporte de la Transición
- Gestión de Cambios
- Gestión de Entregas y Versiones
- Gestión de la Configuración y Activos del Servicio
- Evaluación del Cambio
- Validación y Pruebas del Servicio
- Gestión del Conocimiento

10. Operación del Servicio

- Objetivos
- Valor de la Operación del Servicio
- Conceptos Básicos
- Procesos y Funciones

11. Procesos de la Operación del Servicio

- Gestión de Eventos
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Problemas
- Gestión de Peticiones
- Gestión de Accesos

12. Funciones

- Función Gestión de aplicaciones
- Función Gestión Técnica
- Función Gestión de Operaciones de TI
- Automatización
- Centro de Servicio al Usuario

13. Mejora Continua del Servicio

- Objetivos
- Valor de la Mejora Continua del Servicio
- Factores Críticos de Éxito
- Gobierno de TI
- Los 6 pasos de la Mejora Continua del Servicio

ITIL® es marca registrada de AXELOS Limited
El Swirl™ logo es una marca de AXELOS Limited