

Análisis y Soporte Operacional (OSA) ITIL®

Curso que imparte los conocimientos necesarios para comprender e implementar las prácticas de análisis y soporte operacional acordes con lo documentado en el libro de ITIL®.

También aporta los conocimientos necesarios para superar el examen de Análisis y soporte operacional de ITIL® perteneciente al Track de capacidades de los Servicios para la obtención del Certificado ITIL® Expert.

Objetivos a lograr

- Los asistentes aprenderán las buenas prácticas utilizadas para la Gestión de los Servicios ajustadas a lo recomendado en la publicación de ITIL Análisis y soporte Operacional.

Audiencia

- Este curso está orientado a cualquier persona con responsabilidades en la Gestión de los Servicios a cualquier nivel que esta trabaje.
- Está especialmente recomendado a aquellos que habiendo alcanzado un nivel de Fundamentos necesitan profundizar en este tema o bien están interesados en obtener los créditos necesarios para alcanzar la certificación de grado superior como ITIL® Expert

Material Entregado

- Manual, exámenes de ejemplo y casos prácticos de Estrategia del Servicio según ITIL® acreditada por EXIN en castellano

Prerrequisitos

- Haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL®.

Examen

- Para optar al examen de certificación es necesario haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL® y haber asistido a este curso.

Temario

1. Introducción

- Conceptos clave
- Rol de OSA en las actividades del ciclo de vida
- Vista general de los procesos y funciones de OSA

2. Gestión de Eventos

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas

3. Gestión de Incidentes

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas

4. Gestión de Peticiones

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas

5. Gestión de Problemas

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas

6. Gestión de accesos

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas
- Instrumentos de soporte

7. Centro de Servicio al usuario

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas
- Gestión de la información del proceso

8. Funciones comunes en OSA

- Función gestión de operación del servicio
- Función Gestión Técnica
- Función Gestión de Aplicaciones

9. Consideraciones sobre la tecnología e implantación

- Implementación
- Funciones de la tecnología

10. Preparación para el Examen

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