

Entrega, Control y Validación del Servicio (RCV)

ITIL®

Introducción

Curso que imparte los conocimientos necesarios para comprender e implementar las prácticas de entrega, control y validación del servicio 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 Entrega, Control y Validación del servicio.

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

El material a entregar es material homologado por EXIN.
El material está en español.

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.

Contenido

1. Introducción

- Objetivo de la Transición del Servicio y el papel del RCV
- Estrategia y planificación de la transición
- Roles y responsabilidades

2. Gestión del Cambio

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

- Métodos y técnicas
- Tipos de solicitudes

3. Gestión de la Configuración y Activos del Servicio

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

4. Validación y Pruebas del Servicio

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

5. Gestión de Lanzamientos

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas
- Conceptos clave
- Factores Críticos de éxito y KPIs

6. Gestión de solicitudes de Servicio

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

7. Evaluación del Cambio

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas
- Relación con Gestión de Riesgos

8. Gestión del Conocimiento

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

- DIKW
- CSF y KPI

9. Roles y Responsabilidades en RCV

- Roles
- Responsabilidades

10. Consideraciones sobre la tecnología e implantación

- Implementación
- Diseño del servicio
- Transición del Servicio
- Operación del Servicio

11. Preparación para el Examen

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