

Diseño del Servicio (SD) ITIL®

Curso que imparte los conocimientos necesarios para comprender e implementar las prácticas en Diseño del Servicio acordes con lo documentado en el libro de ITIL®, El Diseño del Servicio de TI.

También aporta los conocimientos necesarios para superar el examen de Diseño del Servicio de ITIL® perteneciente al Track de Ciclo de Vida de los Servicios para la obtención del Certificado ITIL® Expert.

Objetivos

- Al finalizar el curso los alumnos aprenderán las buenas prácticas utilizadas para la Gestión de los Servicios ajustadas a lo recomendado en la publicación de ITIL® Diseño del Servicio.

Duración

- El curso tiene una duración de 21 horas

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 Diseño del Servicio según ITIL® acreditados por EXIN

Prerrequisitos

- Haber obtenido la certificación de ITIL® Foundations.

Examen

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

Temario

1. Introducción al Diseño del Servicio

- Objetivos y metas
- Valor para el Negocio
- Entradas y Salidas
- SDP
- SAC

2. Principios del Diseño del Servicio

- Gestión del Catálogo de Servicios
- Gestión del 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

3. Actividades asociadas con la tecnología de Diseño del Servicio

- Requisitos
- Actividades
- Técnicas

4. Organización del Diseño del Servicio

- Roles
- Responsabilidades
- Modelo RACI

5. Consideraciones sobre la tecnología

- Herramientas
- Requerimientos y Evaluación

6. Implementación del Diseño del Servicio

- Factores de Éxito
- Seis pasos del diseño
- BIA, requisitos del nivel del servicio y riesgos

7. Desafíos, Factores Críticos de Éxito y Riesgos

- Desafíos
- Riesgos
- Factores Críticos de Éxito

8. Preparación de Examen