

Operación del Servicio (SO) ITIL®

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

También aporta los conocimientos necesarios para superar el examen de Operación del Servicio perteneciente al Track de Ciclo de Vida 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 Operación 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

- Manual, exámenes de ejemplo y casos prácticos de Operación 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.

Contenido

1. Introducción a la Operación del Servicio

- Conceptos clave
- Ejecución y coordinación de las actividades
- Valor para el Negocio

2. Principios de Operación del Servicio

- Provisión del Servicio
- Salud Operativa
- Equilibrio del Servicio

3. Procesos de la Operación del Servicio

- Gestión de Eventos

- Gestión de Incidentes

4. Procesos en la Operación del Servicio

- Gestión de Problemas
- Gestión de Peticiones
- Gestión de Accesos

5. Actividades Comunes de Operación del Servicio

- Actividades
- Técnicas

6. Organización de Operación del Servicio

- Centro de Servicio al Usuario
- Gestión Técnica
- Gestión de Operaciones de Ti
- Gestión de Aplicaciones
- Roles
- Responsabilidades

7. Consideraciones Tecnológicas de Operación del Servicio

- Papel de la tecnología
- Mantener la ventaja Tecnológica
- Herramientas

8. Consideraciones de la implementación de Operación del Servicio

- Implementación
- Mejora

9. Desafíos, Factores Críticos de Éxito y Riesgos

- Desafíos
- Riesgos
- Factores Críticos de Éxito

10. Preparación para el Examen

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