

Ofertas y Acuerdos de Servicios (SOA) ITIL®

Introducción

Curso que imparte los conocimientos necesarios para comprender e implementar las prácticas de ofertas y acuerdos de Servicios 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 Ofertas y Acuerdos de Servicios.

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

- Conceptos clave
- Procesos de Gestión de la Estrategia
- Gestor de Coordinador del diseño de servicios

2. Gestión de la Cartera de Servicios

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

- Relaciones con el Catálogo y el Flujo de Creación

3. Gestión del Catálogo de Servicios

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

4. Gestión de Nivel de Servicio

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

5. Gestión de la Demanda

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

6. Gestión de Suministradores

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas
- Base de Datos de proveedores y contratos

7. Gestión Financiera de Servicios de TI

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Financiación y contabilidad
- Métricas

8. Gestión de Relaciones con el Negocio

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

- Métricas

9. Roles y responsabilidades en SOA

- Roles
- Responsabilidades

10. Consideraciones sobre la tecnología e implementación

- Implantación
- Diseño del Servicio
- Transición del Servicio
- Operación del Servicio
- Requisitos de Tecnología

11. Preparación para el Examen

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