

## Estrategia del Servicio (SS) ITIL®

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

También aporta los conocimientos necesarios para superar el examen de Estrategia 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 serán capaces de diseñar, desarrollar e implementar la Gestión de Servicios TI como un activo estratégico.

### 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 Estrategia del Servicio según ITIL® acreditada 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 a la Estrategia de Servicios

- Propósitos y Objetivos de la Estrategia
- Ámbito de la estrategia de Servicios
- Valor para el Negocio

#### 2. Principios de la Estrategia de Servicios

- Objetivo y Valor
- Políticas, principios y conceptos básicos

- Procesos, actividad, métodos y técnicas
- Indicadores, Entradas y salidas, Riesgos
- Gestión de la Cartera de Servicios
- Gestión Financiera de los servicios de TI
- Gestión de la Demanda
- Gestión de relaciones con el Negocio

### **3. Gobierno**

- Estrategia del Gobierno
- Evaluar, dirigir y monitorizar
- Cuerpos del Gobierno

### **4. Organización para la Estrategia de Servicios**

- Diseño de la Organización
- Roles
- Gestor de Relaciones con el negocio

### **5. Consideraciones sobre la tecnología**

- Consideraciones tecnológicas
- Automatización

### **6. Implementando la estrategia del Servicio**

- Implementación a lo largo del Ciclo de Vida
- Enfoque
- Impacto de la Estrategia sobre las distintas fases del ciclo de vida

### **7. Desafíos, Factores Críticos de Éxito y Riesgos**

- Desafíos
- Riesgos
- Factores Críticos de Éxito

### **8. Repaso y Examen de Preparación**

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