

Transición del Servicio (ST) ITIL®

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

También aporta los conocimientos necesarios para superar el examen de Transición 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® Transición 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 Transición 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 a la Transición del Servicio

- Objetivos y metas
- Ámbito y Valor para el Negocio
- Entradas y Salidas

2. Principios de la Transición del Servicio

- Práctica y Políticas

- Principios
- Métricas

3. Procesos en la Transición del Servicio

- Gestión de Lanzamientos
- Gestión de Validación y Pruebas del Servicio
- Gestión de Cambios, Evaluación de Cambios
- Gestión del Conocimiento
- Gestión de la Configuración y Activos del Servicio
- Planificación y Soporte de Lanzamientos

4. Gestionando las personas a través de Transición del Servicio

- Gestión de los Interesados
- Gestión de las Comunicaciones
- Gestión del Cambio Organizacional

5. Organización de Transición del Servicio

- Roles y Responsabilidades
- Organización en el contexto de la Transición del Servicio
- Relación con otras fases del ciclo de vida

6. Consideraciones tecnológicas de Transición del Servicio

- Papel de la tecnología
- Diseño de la tecnología
- Mantener la ventaja tecnológica

7. Implementando y mejorando la Transición del Servicio

- Actividades clave
- Enfoque
- Implementando la transición en un entorno virtual o nube

8. Desafíos, Factores Críticos de Éxito y Riesgos

- Medición de los Factores Críticos de Éxito
- Desafíos
- Factores Externos

9. Preparación de Examen

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