

Curso Transición del Servicio ITIL v3

Introducción:

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.

También aporta los conocimientos necesarios para superar el examen ITV3ST perteneciente al Track de Ciclo de Vida de los Servicios para la obtención del Certificado Experto ITIL v3.

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 Transición 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 Experto en ITIL v3.

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 v3.

Examen

Para optar al examen de certificación es necesario haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 y haber asistido a este curso.

Contenido

1. Introducción a la Transición del Servicio

- Conceptos clave de la Transición del Servicio
- Objetivos de la Transición del Servicio
- Terminología de la Transición del Servicio

2. Principios de la Transición del Servicio

- Requerimientos para la Transición del Servicio y sus restricciones.
- Recursos
- Capacidades
- Utilidad, Garantía y Valor
- Políticas de entrega de los Servicios

3. Procesos de la Transición del Servicio

- Planeamiento y Soporte de la transición del Servicio
- Gestión del Cambio
- Gestión de la Configuración y Activos del Servicio
- Gestión de la Entrega y Despliegues
- Gestión de Validación y Pruebas del Servicio
- Gestión de Evaluación y
- Gestión del Conocimiento

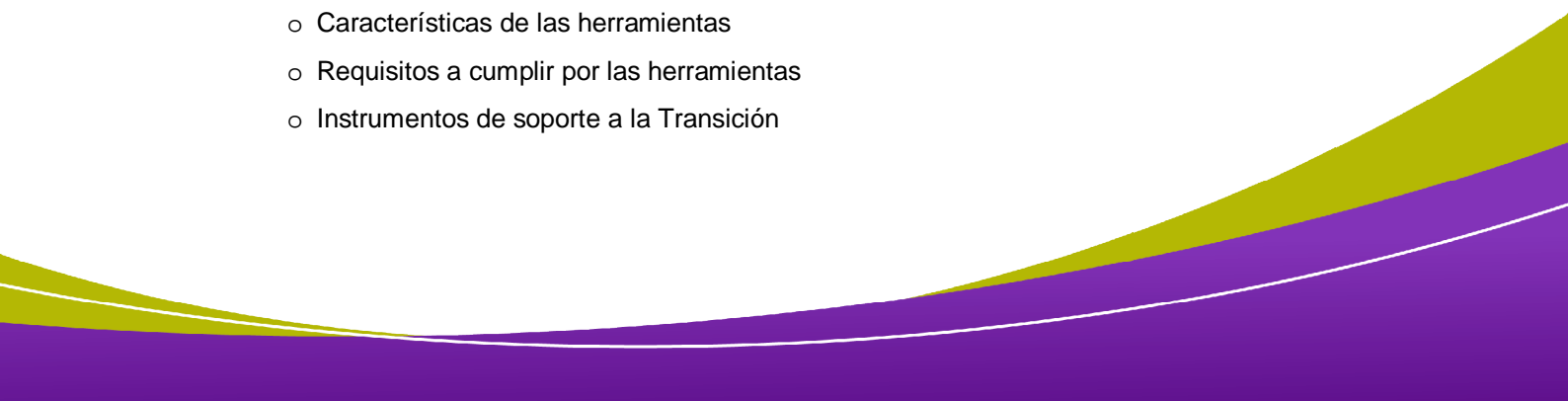
4. Actividades comunes de operación en Transición del Servicio

- Gestión de la comunicación con los grupos de interés
- Gestión de grupos de interés
- Gestión del cambio organizacional

5. Organización de la Transición del Servicio

- Roles
- Responsabilidades
- Capacidades
- Estructuras

6. Consideraciones sobre la tecnología

- La tecnología aplicada a la Transición del servicio
 - Herramientas para la Transición del Servicio
 - Características de las herramientas
 - Requisitos a cumplir por las herramientas
 - Instrumentos de soporte a la Transición
- 

7. Implementación y mejora de la transición del Servicio

- Fases en la introducción de la Transición del Servicio en una Organización.
- Justificación.
- Diseño.
- Gestión del cambio cultural y riesgos.
- Medición a través de los análisis de los Factores Críticos de Éxito.
- Desafíos y pre-requisitos para el éxito.
- Desafíos cara a la Transición de los Servicios.
- Factores externos que afectan a los objetivos de la transición de los servicios..

8. Examen de prueba

- Realización de un examen similar al oficial.
- Corrección comentada del mismo.
- Conclusiones y repaso final