

Bridge Service Manager V2 a Experto V3

Curso que ofrece a los alumnos los conocimientos necesarios para actualizar su certificación ITIL Manager en IT Service Management a ITIL Expert. Los contenidos cubiertos durante el curso ofrecen la preparación adecuada para superar el examen ITILv3 Managers Bridge.

Objetivos

Al finalizar el curso, el alumno:

- Estará preparado para superar el examen ITILv3 Managers Bridge
- Identificará el Ciclo de Vida de Servicio (*Service Lifecycle*) como el núcleo de ITILv3
- Evaluará cómo los procesos de Gestión de Servicios contribuyen al Ciclo de Vida
- Explicará los objetivos, alcance, actividades y roles de todos los procesos de ITILv3

Duración

El curso tiene una duración de 28 horas.

Perfil del alumno

El curso está dirigido a:

- Profesionales que cuenten con la certificación ITIL Manager en IT Service Management (v1 ó v2) o suficientes créditos desde ITIL Foundations (v1 ó v2) y certificaciones Practitioner y que deseen obtener la certificación ITIL Expert.

Temario

1. Introducción

- Necesidad de cambio en ITIL
- Exploración de la nueva estructura de ITIL

2. Novedades en ITILv3

- Procesos genéricos
 - Catálogo de Servicios
 - Riesgo
 - Biblioteca Definitiva de Medios / *Definitive Media Library* (DML)
 - Cambio de Servicio
 - Tipos de cambio
- Procesos específicos
 - Estrategia de Servicio: Gestión Financiera
 - Diseño de Servicio: Gestión de la Continuidad del Servicio TI
 - Transición de Servicio: Gestión de Cambios
 - Operación de Servicio: Gestión de Problemas

3. Ciclo de vida de los servicios TI

- Estructura del ciclo de vida de servicio
 - Explorar el alcance, los componentes y las interfaces de ITIL

- Identificar los objetivos y el valor del negocio para cada fase del ciclo de vida
- Estrategia de Servicio
- Diseño de Servicio
- Transición de Servicio
- Operaciones de Servicio
- Mejora Continua del Servicio

4. Terminología y definiciones

- Utilidad y garantía
- Cartera de Servicios TI
- Modelo de Servicio TI
- Sistema de Gestión de la Base de Conocimiento (SKMS)
- Identificar el uso de los conceptos como parte de unos satisfactorios proyectos u operaciones de ITSM

5. Modelos de Gestión del Servicio

- Comparar los fundamentos de Estrategia de Servicio
- Importancia de la gente, los procesos, los productos y los colaboradores en la Gestión del Servicio
- Política de comunicación de Transición del Servicio
- Balanceo de conflictos en Operación del Servicio
- Rol de medida para la Mejora Continua del Servicio
- Balanceo de fuerzas opuestas dentro de la gestión del servicio

6. Procesos

- Estrategia de Servicio
 - Cuatro actividades principales
 - Objetivos y alcance de la Gestión del Portafolio de Servicios y de la Gestión de la Demanda
- Diseño de Servicio
 - Roles y métricas clave de la Gestión del Catálogo de Servicios
 - Actividades clave de Seguridad de la Información y la Gestión de Proveedores
- Transición de Servicio
 - Alcance y conceptos básicos de la Planificación y Soporte de la Transición
 - Roles y retos para la Gestión de Entregas y Despliegue y el modelo DIKW (*Data-Information-Knowledge-Wisdom*)
- Operación de Servicio
 - Métricas clave de Evento, Solicitud y Gestión de Accesos
 - Comunicar los métodos y beneficios de conectar la Operación del Servicio con capacidades de auto-ayuda
- Mejora continua de Servicio
 - Objetivos, conceptos básicos, actividades de procesos, roles y métricas

- Proceso de mejora en 7 pasos

7. Funciones

- Service Desk
- Gestión técnica
- Gestión de aplicación
- Gestión de operaciones TI

8. Gestión de Servicios en la Organización

- Analizar los roles de la Gestión de Servicios TI
 - Roles y responsabilidades del propietario del servicio
 - Determinar la estructura organizacional utilizando el modelo RACI
- Tecnología y Arquitectura
 - Considerar requisitos genéricos
 - Asistencia de la automatización de servicios a la integración

9. Consideraciones de implementación

- Implementación de la Estrategia del Servicio
- Implementación del Diseño del Servicio
- Implementación de la Operación del Servicio
- Implementación de la Mejora Continua del Servicio