

# ITIL Service Manager Course

## Introducción:

El curso lleva a descripciones detalladas de procesos, implementación práctica, ítems de mejora y desafíos dentro de la Organización en Gestión de Servicios y Entrega puestos en práctica en un caso de estudio.

## Descripción:

Este curso intensivo está diseñado para que los Managers de Servicios TI adquieran un conocimiento práctico más profundo de los procesos de ITIL y los ítems clave de implementación. Este curso orientado a la práctica utiliza casos de estudio y representaciones para testear y mejorar las habilidades de gestión de los alumnos.

El curso tiene una duración de **80** horas en dos fases independientes. En cada fase, con los alumnos se prepara el examen utilizando el caso de estudio que ha sido previamente analizado. El curso conduce al certificado de EXIN de Gestión de Servicio.

## Prerrequisitos:

Se requiere el Certificado de IT Service Management Foundations y poseer como mínimo dos años de experiencia como consultor en el área de Gestión TI. El candidato deberá poseer además excelentes habilidades de expresión oral y escrita y gran capacidad de trabajo en equipo.

## Audiencia:

Managers de Servicios ITIL, Consultores de Implementación ITIL, dueños de proceso y personas que cumplan roles en esta función / proceso.

## Objetivos a lograr:

El curso capacitará para:

- Definir, diseñar y mejorar los procesos ITIL seleccionados.
- Analizar la Gestión de Servicios TI dentro de una organización.
- Diseñar la estructura de la organización para implementar procesos.
- Describir los procesos de la Gestión de Servicio TI.
- Asesorar y auditar los procesos de la Gestión de Servicio TI.
- Implementar procesos de cambio.
- Escribir (reportes, memos y proyectos) y mantener comunicaciones verbales apropiadamente.
- Identificar las habilidades de gestión más importantes que se requieren para la función.

## Material del curso:

Cada participante recibirá documentación aprobada por EXIN así como los dos libros publicados por el itSMF .

## Organización y Logística:

- 8-16 participantes
- Los participantes deberán presentar copia del ITIL Foundations Certificate y dos años de experiencia laboral
- Metodología de aprendizaje acordada previamente

## Contenido:

- Service Support:
  - Gestión de la configuración
  - Gestión de cambios
  - Gestión de incidentes
  - Gestión de problema
  - Gestión de entrega
  - Implementar la Gestión de Servicios TI
- Service Delivery
  - Gestión de niveles de servicio
  - Gestión de la capacidad
  - Gestión de la disponibilidad
  - Gestión Financiera
  - Gestión de la seguridad
  - Gestión de la continuidad del servicio

## Fechas y horarios:

Consultar horario específico para cada convocatoria