

**24 HORAS****AUDIENCIA**

Curso dirigido a profesionales de áreas TI cuyo fin es mejorar y actualizar de forma continua la Gestión de Servicios TI y desee implementar mejores prácticas basándose en los procesos de ITIL®.

**OBJETIVOS DEL CURSO**

Tomar contacto con las buenas prácticas en la gestión de servicios de tecnologías de la información. Este curso describe los conceptos básicos de los fundamentos de ITIL®, identifica las fases del Ciclo de vida de los Servicios TI y prepara al alumno para el examen de certificación internacional "ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management".

**PRERREQUISITOS**

Se recomienda experiencia en el apoyo o prestación de servicios TI

**CONTENIDOS****EL CICLO DE VIDA DE SERVICIOS ITIL®**

Introducción al Ciclo de Vida de Servicios ITIL®

Introducción a ITIL®

- IT Governance
- Madurez Organizativa
- Beneficios y Riesgos de los frameworks ITSM

El Ciclo de Vida de Servicios ITIL®: Procesos

- Estrategia de Servicios
- Diseño de Servicios
- Transición de Servicios
- Operación de Servicios
- Mejora Continua de Servicios

**FUNCIONES Y PROCESOS**

Introducción a las Funciones y Procesos

- Gestión de los Procesos
- Equipos, Roles y Cargos en ITSM
- Herramientas Utilizadas en ITSM
- La Comunicación en las Organizaciones de Servicios TI
- Cultura
- Procesos, Proyectos, Programas y Cartera de Servicios
- Funciones y Procesos en las Fases del Ciclo de Vida

Funciones y Procesos en la Estrategia de Servicios

- Gestión Financiera
- Gestión de la Cartera de Servicios
- Gestión de la Demanda

Funciones y Procesos en el Diseño de Servicios

- Gestión del Catálogo de Servicios
- Gestión del Nivel de Servicios
- Gestión de la Capacidad
- Gestión de la Disponibilidad
- Gestión de la Continuidad del Servicio
- Gestión de los Proveedores
- Gestión de la Seguridad

Funciones y Procesos en la Transición de Servicios

- Planificación y Soporte de la Transición
- Gestión del Cambio
- Gestión de la Configuración y Activos del Servicio
- Gestión de Versiones y Despliegue
- Validación y Comprobación del Servicio
- Evaluación
- Gestión del Conocimiento

Funciones y Procesos en la Operación de Servicios

- Gestión de Eventos
- Gestión de Incidentes
- Cumplimiento de Solicitudes
- Gestión del Problema
- Gestión del Acceso
- Supervisión y Control
- Operaciones TI
- Centro de Soporte al Usuario (Service Desk)

Funciones y Procesos en la Mejora Continua de Servicios

- Procesos de Mejora Continua de Servicios
- Informes de Servicios