

32 HORAS**AUDIENCIA**

Este curso se recomienda para los CIOs, directores técnicos, gerentes, personal de supervisión, jefes de equipo, diseñadores, arquitectos, planners, consultores de TI, administradores de TI de auditoría y los administradores de seguridad que requieren un conocimiento detallado de la fase de ITIL Diseño del Servicio del Ciclo de Vida y los procesos afectados, funciones, actividades y su aplicación.

OBJETIVOS DEL CURSO

Este curso ofrece una visión completa de alto nivel de gestión de Diseño del Servicio incluyendo todas sus actividades relacionadas. Los candidatos pueden esperar ganar competencias en lo siguiente:

Introducción al Diseño del Servicio

- Principios de diseño de servicios
- Los procesos de diseño de servicios
- Actividades relacionadas con la tecnología de diseño de servicios
- La organización de Diseño del Servicio
- Consideraciones tecnológicas
- Implantación y mejora de Diseño del Servicio
- Retos, riesgos y factores críticos de éxito.
- Además, la formación de esta certificación incluye la preparación de exámenes, y un examen de prueba.

CONTENIDOS**ITIL®SD01 INTRODUCCION AL DISEÑO DEL SERVICIO**

- Evolución de ITIL®
- ISO 20000/certificaciones
- Servicios y Gestión de Servicios
- Fases del ciclo de Vida
- Procesos de ITIL®
- Propósito, Objetivos, Ámbito y valor del diseño del servicio
- Relación de la estrategia con otras fases del ciclo de vida
- Criterios de Aceptación del Servicio (SAC)
- Practica 1

ITIL®SD02 PRINCIPIOS DEL DISEÑO DEL SERVICIO

- Diseño completo e integrado
- 4p's de la estrategia
- Equilibrio en el Diseño
- Requisitos del diseño
- Aspectos del Diseño
- Actividades
- Limitaciones
- Desarrollo rápido de aplicaciones
- Modelos de servicio
- Prácticas de la 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8

ITIL®SD03 PROCESOS DE DISEÑO DEL SERVICIO

- Coordinador del Diseño
- Objetivos, Propósito, ámbito Valor, Actividades, entradas, salidas, Factores Críticos de Éxito, Desafíos, riesgos e interfaces con otros procesos.
- Prácticas 9 y 10
- Gestión del Catálogo de servicios
- Objetivos, Propósito, ámbito Valor, Actividades, entradas, salidas, Factores Críticos de Éxito, Desafíos, riesgos e interfaces con otros procesos.
- Practicas 11 y 12
- Gestión de Nivel de Servicio
- SLA, OLA, UC
- Objetivos, Propósito, ámbito Valor
- Actividades:
- Entradas, salidas, Factores Críticos de Éxito, Desafíos, riesgos e interfaces con otros procesos.
- Practicas 13, 14 y 15
- Gestión de a Disponibilidad
- Objetivo, ámbito, valor
- Aspectos
- Análisis de Fallos (SFA)
- entradas, salidas, Factores Críticos de Éxito, Desafíos, riesgos e interfaces con otros procesos
- Practicas 16, 17 y 18
- Gestión de Capacidad
- Objetivo, ámbito, valor, Principios
- Subprocesos
- Actividades iterativas
- entradas, salidas, Factores Críticos de Éxito, Desafíos, riesgos e interfaces con otros procesos
- Practicas 19 y 20
- Gestión de Continuidad
- Objetivo

- Ámbito
- ITCSM y BCM
- Valor
- Continuación Gestión de la Continuidad
- Fases del Proceso
- entradas, salidas, Factores Críticos de Éxito, Desafíos, riesgos e interfaces con otros procesos
- Practica 21
- Gestión de la seguridad
- Objetivo, ámbito, valor, Políticas
- Ciclo de vida de gestión de la seguridad
- entradas, salidas, Factores Críticos de Éxito, Desafíos, riesgos e interfaces con otros procesos
- Practica 22
- Gestión de suministradores
- Objetivo, ámbito, valor,
- Actividades
- Entradas, salidas, Factores Críticos de Éxito, Desafíos, riesgos e interfaces con otros procesos
- Practica 23

ITIL®SD04 ACTIVIDADES ASOCIADAS AL DISEÑO DEL SERVICIO

- Tipos de requisitos
- Gestión de la Infraestructura
- Gestión de la Información y los Datos:
- Gestión de Aplicaciones
- Practica 24ITIL®

ITIL®SD05 ORGANIZACIÓN DEL DISEÑO DEL SERVICIO

- Modelo RACI
- Funciones
- Roles del Diseño.
- Practica 25

ITIL®SD06 CONSIDERACIONES SOBRE LA TECNOLOGIA

- Herramientas de Gestión de servicios

ITIL®SD07 IMPLEMENTACION Y MEJORA DEL DISEÑO DEL SERVICIO

- Análisis de Impacto en el Negocio (BIA)
- Requerimientos de Nivel de Servicio (SLR)
- Riesgos en los Servicios y en los Procesos
- Implementando el Diseño del Servicio
- Mejora del diseño del Servicio
- Mediciones del diseño del Servicio
- Practica 26

ITIL®SD08 DESAFIOS, FACTORES CRITICOS DE ÉXITO Y RIESGOS

- Desafíos
- Riesgos
- Factores Críticos de éxito
- Practica 27

ITIL®SD09 REPASO Y EXAMEN DE PREPARACION

- Realización de un examen de prueba propuesto por EXIN