

24 HORAS

AUDIENCIA

Profesionales que necesitan tener una comprensión básica del marco de trabajo ITIL y de cómo utilizarlo para mejorar la calidad de la gestión de servicios de TI dentro de una organización, y/o que están trabajando en una organización que ha adoptado y adaptado ITIL® y necesitan estar informados para contribuir con un programa de mejora continua de servicios. Éste puede incluir, pero no está limitado a profesionales de TI, gerentes del negocio y a propietarios de procesos del negocio.

OBJETIVOS DEL CURSO

Una vez finalizado con éxito el curso y examen de certificación, podrán conocer y entender las siguientes materias:

- Gestión de servicios como una práctica (comprensión)
- Conceptos genéricos y definiciones (concienciación)
- El Sistema de Valor del servicio
- Los principios rectores de ITIL®
- Las prácticas de ITIL®
- Las 4 dimensiones de ITIL®

PRERREQUISITOS

Se recomienda experiencia en apoyo o prestación de servicios TI

CONTENIDOS

ITILFND01 Introducción

- SVS
- Cadena de Valor
- Principios rectores
- Mejora continua
- Practicas Gobierno
- Flujo de Valor

ITILFND02 Conceptos clave de la gestión del servicio

- Servicio
- Utilidad y garantía
- Cliente
- Usuario
- Gestión del servicio
- Patrocinador
- Ofertas de servicios
- Gestionando las relaciones de los servicios
- Provisión del servicio
- Consumo del servicio

ITILFND03 Principios rectores de ITIL®

- Foco den el valor
- Empezar donde nos encontremos
- Progresar iterativamente con retroalimentación
- Colaborar y promover la visibilidad
- Pensar y trabajar de manera integral
- Mantenerlo simple y practico
- Optimizar y automatizar

ITILFND04 Las 4 dimensiones de la gestión del servicio

- Organización y personas
- Información y tecnología
- Socios y proveedores
- Flujo de valor y procesos

ITILFND05 Sistema de valor del Servicio

- Principios rectores:
- Gobierno
- Cadena de valor del servicio:
- Prácticas:
- Mejora continua

ITILFND06 Cadena de valor en la gestión de servicios

- Planificar
- Mejorar
- Colaborar
- Diseño y transición
- Obtener y construir
- Entrega y soporte.

ITILFND07 Practicas de Itil®

- Mejora continua
- Gestión de Seguridad de la información
- Gestión de relaciones
- Gestión de proveedores
- Gestión de Disponibilidad
- Gestión de Capacidad y rendimiento
- Control de cambios
- Gestión de Incidencias
- Gestión de Activos de TI
- Gestión y monitorización de eventos
- Gestión de Problemas
- Gestión de versiones
- Gestión de la configuración del servicio
- Gestión de Continuidad del servicio
- Service Desk
- Gestión de nivel de servicio
- Gestión de Peticiones de servicio
- Gestión de despliegues