

ACCIÓN FORMATIVA : ITIL FUNDAMENTOS V3

HORAS LECTIVAS : 16 horas



OBJETIVOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA

Este curso esta dirigido a apoyar al estudiante a obtener su certificado de la versión 3 de ITIL, el cual es requerido para continuar con los niveles intermedios de entrenamiento o para obtener el diploma de Administración de Servicios de TI.

CONTENIDOS

Gestión de Servicios como práctica

- Concepto de mejor practica
- Concepto de Servicio
- Concepto de Gestión de Servicios
- Modelo de procesos

Ciclo de Vida de Servicios (The Service Lifecycle)

- • Introducción al ciclo de vida de servicios
- • Estructura de la librería ITIL
- • Metas y objetivos de la Estrategia de Servicios (Service Strategy)
- • Metas y objetivos del Diseño de Servicios (Service Design)
- • Metas y objetivos de la Transición de Servicios (Service Transition)
- • Metas y objetivos de la Operación de Servicios (Service Operations)
- • Metas y objetivos de la Mejora Continua de Servicios (Continual Service Improvement)

Conceptos genéricos y definiciones

- • Definición de terminología elemental
- • Explicación de conceptos fundamentales de Gestión de Servicios

Principios fundamentales y modelos

Estrategia de Servicios:

- Activos de Servicios
- Creación de Valores
- Mercado, Ofertas y Activos estratégicos
- Gestión de Portafolio de Servicios
- Gestión de Demanda
- Gestión Financiera

Diseño de Servicios:

- Diseño de Portafolio de Servicios
- Definición de Requerimientos de Servicios
- Diseño de tecnología y arquitectura
- Diseño de Procesos
- Diseño de Mediciones
- Gestión de Niveles de Servicios
- Gestión de Seguridad de Información
- Gestión de Suministradores

- Gestión de Capacidad
- Gestión de Continuidad de Servicios TI

• **Transición de Servicios:**

- Gestión de Cambios
- Modelo V de Servicios
- Gestión de Configuración y Activos de Servicios
- Gestión de Disponibilidad
- Gestión de Versiones y/o Despliegues

• **Operación de Servicios:**

- Gestión de Incidencias
- Gestión de Eventos
- Solicitud de Peticiones de Servicios.
- Gestión de Seguridad de Información
- Gestión de Problemas
- Gestión de Acceso

• **Mejora Continua de Servicios:**

- Proceso de 7 pasos de mejora
- Los 6 pasos del impulso

• **Funciones**

- Centro de Servicios al Usuario (Service Desk)
- Gestión Técnica
- Gestión de Aplicaciones
- Gestión de Operaciones TI

• **Roles**

- Dueño del proceso
- Dueño del servicio
- Modelo RACI

• **Tecnología y Arquitectura**

- Requerimientos de Tecnología de Gestión de Servicios
- Automatización de Servicios