

FUNDAMENTOS DE ITIL® V3

Duración:	24 horas (3 días)
Método de entrega:	Presencial/Virtual/Mixto
Área de competencia:	Gestión de Servicios
PDU's	18

DESCRIPCIÓN

ITIL® es el marco de referencia de mejores prácticas más conocido en el mundo para la Gestión de Servicios de TI. Proporciona un enfoque comprensivo para gestionar servicios de TI a través de procesos organizados en cinco etapas de un ciclo de vida del servicio, con el objetivo final de entregar valor a los clientes.

AUDIENCIA

- Cualquier persona en la organización que requiera un entendimiento básico sobre el marco de referencia de ITIL® .
- Gente que quiera mejorar la calidad de la gestión de los servicios de TI dentro de una organización
- Profesionales de TI que trabajan dentro de una organización que ha adoptado y adaptado ITIL® .
- Administradores de negocios y dueños de procesos de negocio.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

- Aprender los conceptos básicos de ITIL® y el vocabulario que ayudará a la organización a gestionar los servicios de TI de manera estandarizada.
- Adoptar un enfoque de procesos y desarrollar una mentalidad orientada a la gestión de servicios.
- Aprender las cinco etapas del ciclo de vida del servicio de ITIL® : Estrategia del Servicio, Diseño del Servicio, Transición del Servicio, Operación del Servicio y Mejora Continua del Servicio.
- Aprender el propósito, objetivo, alcance y actividades principales de todos los procesos contenidos en cada etapa del ciclo de vida del servicio.
- Obtener la certificación en Fundamentos de ITIL® .

PRE-REQUISITOS

No aplica pre- requisitos obligatorios, es deseable información contextual de Gestión de Servicio, Procesos, Calidad.

QUE INCLUYE EL CURSO

- Manual del participante (electrónico) en español
- Exámenes de simulación (de práctica previo al examen)
- Examen de certificación en español
- Certificado digital aprobado por Peoplecert
- Diploma de participación
- Instructor acreditado ITIL© Expert
- 18 PDU's

TEMARIO

- 1 Mejores Prácticas de la Industria
 - 1.1 Las Mejores Prácticas en el Dominio Público
 - 1.2 Conceptos Básicos y Antecedentes de ITIL©
 - 1.3 Normas de la Industria
 - 1.4 Marcos de Referencia
 - 1.5 Modelos y Sistemas de Calidad
 - 1.6 Normas y Marcos de Referencia de las Compañías
- 2 La Gestión del Servicio como una Práctica
 - 2.1 Servicio
 - 2.2 Clientes Internos y Externos
 - 2.3 Servicios Internos y Externos
 - 2.4 Gestión del Servicio
 - 2.5 Gestión del Servicio de TI
 - 2.6 Stakeholders en la Gestión del Servicio
 - 2.7 Procesos y Funciones
 - 2.8 El Modelo de Procesos y las Características de los Procesos
 - 2.9 Integración de los Procesos de Gestión del Servicio a través de la Automatización del Servicio
 - 2.10 Estructura del Ciclo de Vida del Servicio de ITIL©
 - 2.11 Porqué ITIL© Tiene Éxito
 - 2.12 Roles de ITIL©
 - 2.13 El Modelo RACI
- 3 Estrategia del Servicio
 - 3.1 Propósito, Objetivos y Alcance

- 3.2 Valor para el Negocio
- 3.3 Principios y Conceptos Básicos
 - 3.3.1 Creación de Valor a través de los Servicios
- 3.4 Procesos
 - 3.4.1 Gestión del Portafolio de Servicios
 - 3.4.2 Gestión de la Demanda
 - 3.4.3 Gestión Financiera para los Servicios de TI
 - 3.4.4 Gestión de la Relación con el Negocio
- 4 Diseño del Servicio
 - 4.1 Propósito, Objetivos y Alcance
 - 4.2 Valor para el Negocio
 - 4.3 Principios y Conceptos Básicos
 - 4.3.1 Personas, Procesos, Productos y Proveedores para la Gestión del Servicio
 - 4.3.2 Cinco Aspectos Principales del Diseño del Servicio
 - 4.3.3 Paquete de Diseño del Servicio
 - 4.4 Procesos
 - 4.4.1 Gestión del Nivel de Servicio (SLM)
 - 4.4.2 Gestión del Catálogo de Servicios
 - 4.4.3 Gestión de la Disponibilidad
 - 4.4.4 Gestión de la Seguridad de la Información (ISM)
 - 4.4.5 Gestión de Proveedores
 - 4.4.6 Gestión de la Capacidad
 - 4.4.7 Gestión de la Continuidad del Servicio de TI
 - 4.4.8 Coordinación del Diseño
- 5 Transición del Servicio
 - 5.1 Propósito, Objetivos y Alcance
 - 5.2 Valor para el Negocio
 - 5.3 Principios y Conceptos Básicos
 - 5.3.1 Activos, Recursos y Capacidades
 - 5.4 Procesos
 - 5.4.1 Gestión de la Configuración y Activos del Servicio (SACM)
 - 5.4.2 Gestión de Cambios
 - 5.4.3 Gestión de Liberaciones y Despliegues
 - 5.4.4 Gestión del Conocimiento
 - 5.4.5 Planeación y Soporte de la Transición
- 6 Operación del Servicio
 - 6.1 Propósito, Objetivos y Alcance
 - 6.2 Valor para el Negocio
 - 6.3 Principios y Conceptos Básicos
 - 6.3.1 El Rol de la Comunicación
 - 6.4 Procesos
 - 6.4.1 Gestión de Incidentes
 - 6.4.2 Gestión de Problemas
 - 6.4.3 Gestión de Eventos
 - 6.4.4 Cumplimiento de Solicitudes
 - 6.4.5 Gestión de Acceso

- 6.5 Funciones
 - 6.5.1 El Service Desk
 - 6.5.2 La Gestión Técnica
 - 6.5.3 La Gestión de Aplicaciones
 - 6.5.4 La Gestión de Operaciones de TI
- 7 Mejora Continua del Servicio
 - 7.1 Propósito, Objetivos y
 - 7.2 Valor para el Negocio
 - 7.3 Principios y Conceptos Básicos
 - 7.3.1 El Enfoque de Mejora Continua del Servicio
 - 7.3.2 El Ciclo de Deming (Planear, Hacer, Verificar, Actuar)
 - 7.3.3 Medición de la Mejora Continua del Servicio
 - 7.3.4 Registro de la CSI
 - 7.4 Procesos
 - 7.4.1 El Proceso de Mejora de Siete Pasos
- 8 Competencia y Capacitación
 - 8.1 Competencia y Habilidades para la Gestión del Servicio
 - 8.2 Capacitación en ITIL©
- 9 Descripción del Examen
- 10.1 Repaso General
- 10.2 Examen de Preparación
- 10.6 Examen de Certificación

Informes: administracion@zoarconsultores.com.mx