

Temario de Seminario Fundamentos de ITIL v3.

Descripción del Curso: ¿Qué es la administración de Servicios de TI y sus beneficios?

Los conceptos generales y principales características de la Administración de Servicios de TI, considerando la perspectiva de ITIL v.3, comprendiendo el ciclo de Vida del Servicio como el eje de ITIL v.3. Conocer los nuevos conceptos de ITIL v.3, así como el contenido de los cinco libros núcleo de ITIL v.3

Objetivo: Reconocer las necesidades de cambiar el enfoque de implementación de las mejores prácticas: de la orientación a procesos hacia la consideración del ciclo de vida del servicio como factor clave.

Reconocer el rol que desempeñan los requerimientos de servicio en la administración cotidiana del servicio. Introducir a los participantes a los nuevos procesos que plantea ITIL® v3, entre ellos la administración de requerimientos, administración de eventos y administración de activos; así como a conceptos que dan fundamento a la última versión de ITIL®

Prerrequisitos: Se recomienda que el participante tenga experiencia de al menos un año en áreas de TI.

Duración: 24 hrs

Contenido:

<p>Introducción a la Administración de Servicios de ITIL Bienvenida y Presentaciones Objetivos de la Clase Alcance de la Clase Audiencia Logística del Lugar Presentaciones Agenda General Introducción a ITIL ¿Qué es ITIL? ¿Qué no es ITIL? El verdadero valor de ITIL Jugadores Clave en el Desarrollo de ITIL Esquema de Certificación Service Management as a Practice Definición de Servicio Definición de Administración de Servicio La ecuación de Valor de ITIL Definición de Funciones, Proceso a lo largo del Ciclo de Vida del Negocio Principios de la Administración de Servicios El Ciclo de Vida del Servicio Service Strategy Introducción a la Estrategia de Servicios Objetivos Primarios Beneficios y Principios Clave Definiendo una Estrategia Economía de Servicios Administración del Portafolio de Servicios Consideraciones Organizacionales Rol en el Ciclo de Vida de Servicios ITIL Automatización de Servicios Interfases del Servicio Herramientas para una Estrategia del Servicio</p>	<p>Service Design Introducción a la Estrategia de Servicios Objetivos Primarios Beneficios y Principios Clave Administración del Catálogo de Servicios Administración de la Capacidad Service Design Introducción a la Estrategia de Servicios Objetivos Primarios Beneficios y Principios Clave Administración del Catálogo de Servicios Administración de la Capacidad Administración de la Disponibilidad Administración de la Continuidad del Servicio Administración de la Seguridad de Información Administración de Proveedores Externos Diseño del Servicio & Actividades Relacionadas con la Tecnología Consideraciones Organizacionales Rol en el Ciclo de Vida del Servicio de ITIL Herramientas para el Diseño de los Servicios Consideraciones para la Implementación Service Transition Introducción a la Transición de Servicios Objetivos Primarios Beneficios y Principios Clave Actividades Clave Activos de los Servicios y Administración de Configuración Administración de Liberaciones y Desarrollo de SW Validación del Servicio y Pruebas Aseguramiento de la Calidad del Servicio Evaluación del Servicio</p>
--	--

Temario de Seminario Fundamentos de ITIL v3.

Service Operations

Introducción a la Operación de los Servicios
Objetivos Primarios
Beneficios y Principios Clave
Procesos Clave
Administración de Eventos
Administración de Incidentes
Cumplimiento de Requerimientos
Administración de Problemas
Administración de Accesos
Actividades Operacionales en otras fases del ciclo de vida
Monitoreo & Control
Mediciones & Métricas
Monitoreo Operacional
Seguridad de la Información & Operación del Servicio
Consideraciones Organizacionales para la Operación del Servicio.

Service Transition

Introducción a la Transición de Servicios
Objetivos Primarios
Beneficios y Principios Clave
Actividades Clave
Activos de los Servicios y Administración de Configuración
Administración de Liberaciones y Desarrollo de SW
Validación del Servicio y Pruebas
Aseguramiento de la Calidad del Servicio
Evaluación del Servicio
Administración del Conocimiento
Sistema de Administración del Conocimiento del Servicio
Gestión de la Comunicación & de los Compromisos
Consideraciones Organizacionales para la Transición de los Servicios

Mejora Continua del Servicio.

Introducción a la Mejora Continua del Servicio
Objetivos Primarios
Beneficios Clave
Procesos Clave
7 Pasos para la Mejora de Procesos
Reporteo de Servicio
ROI para el Mejoramiento de los Servicios
Métodos y Técnicas
Evaluación y Análisis de Brechas (Gap Analysis)
Programa de Mejora del Servicio
La Matriz de Autoridad
Consideraciones Tecnológicas
Consideraciones de Implementación

Repaso y examen

Introducción a la Administración de Servicios
ITIL Service Strategy
ITIL Service Design
ITIL Service Transition
ITIL Service Operation
ITIL Continual Service Improvement
Última Clase.
Preparación para examen de prueba.
16:00 - 16.30hrs Registro Examen.
16:30 - 18:00hrs Examen.