



Fundamentos de ITIL

24 Horas

Código SENCE: 12-37-95-38-79

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso, el participante será capaz de:

- Conocer y comprender los fundamentos de Itil Foundation
- Conocer y comprender la tecnología y la arquitectura de Itil
- Aplicar ITIL para la administración de servicios en tecnologías de la información
- Entender la gestión de servicios como una práctica.
- Comprender el ciclo de vida del servicio
- Conocer los principios clave y modelos
- Entender los conceptos genéricos, los procesos, roles y funciones seleccionados



DIRIGIDO A

Este curso está orientado a participantes tales como Gerentes y Jefes de Sistemas y/o Informática, Personal de soporte de TI, Auditores de TI, Consultores de TI y Profesionales en general interesados en comprender el marco de trabajo ITIL®.

DESCRIPCIÓN TÉCNICA

La Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (o ITIL, por sus siglas en inglés) es un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma en general. Su certificación entrega descripciones detalladas de un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI. Estos procedimientos son independientes del proveedor y han sido desarrollados para servir como guía que abarque toda infraestructura, desarrollo y operaciones de TI.

METODOLOGÍA

- El curso se imparte en modalidad presencial, por medio de charlas interactivas apoyadas por medios electrónicos y audiovisuales.
- Con metodología participativa y con énfasis práctico, se espera que el alumno incorpore los conocimientos y competencias, identificando y relacionando las prácticas habituales de su rol en la organización con los contenidos de la capacitación.

CONTENIDOS DEL CURSO

MÓDULOS	CONTENIDOS
Módulo 1: Introducción	1.1.- Introducción a los conceptos clave de ITIL TI como un servicio 1.2.- Introducción a procesos y gestión de proceso 1.3.- El enfoque del ciclo de vida del servicio
Módulo 2: Estrategia de Servicio	2.1.- Propósito, meta, objetivos y alcance 2.2.- Creación de valor mediante servicios 2.3.- Activos: Recursos y capacidades 2.4.- Actividades principales de la estrategia de servicios 2.5.- Procesos de la estrategia de servicios 2.6.- Gestión de la cartera de servicios 2.7.- Gestión de la demanda 2.8.- Financiación
Módulo 3: Diseño de Servicio	3.1.- Propósito, meta, objetivos y alcance 3.2.- Procesos de diseño de servicios 3.3.- Las 4 Ps 3.4.- Aspectos de diseño de servicios 3.5.- Gestión del catálogo de servicios 3.6.- Gestión de nivel de servicio 3.7.- Capacidad de gestión 3.8.- Gestión de la disponibilidad 3.9.- Gestión de la continuidad del servicio 3.10.- Servicio de portafolio 3.11.- Gestión de la seguridad de la información 3.12.- Gestión de proveedores
Módulo 4: Transición de Servicio	4.1.- Propósito, meta, objetivos y alcance 4.2.- Servicio y valor de transición para el negocio

	<ul style="list-style-type: none">4.3.- Tecnología y arquitectura en la transición del servicio4.4.- Procesos de transición de servicios4.5.- Cambiar la gestión4.6.- Gestión de activos y configuraciones4.7.- Liberación y gestión de la distribución4.8.- Gestión del conocimiento
Módulo 5: Operación de Servicio	<ul style="list-style-type: none">5.1.- Propósito, meta, objetivos y alcance5.2.- Definiciones de operación de servicio5.3.- El servicio de atención al cliente5.4.- Gestión técnica5.5.- Gestión de la aplicación5.6.- Gestión de operaciones TI5.7.- Procesos de operaciones de servicios5.8.- Gestión de eventos5.9.- Realización de solicitudes5.10.- Problema de gestión5.11.- Acceso de gestión
Módulo 6: Servicio de Mejoramiento Continuo	<ul style="list-style-type: none">6.1.- Propósito, meta, objetivos y alcance6.2.- Modelos y procesos6.3.- El ciclo de Deming6.4.- Medición y métricas6.5.- El proceso de mejora en siete pasos6.6.- Actividades de mejora continua del servicio6.7.- Gestión de riesgos6.8.- Interfaces de mejora continua del servicio6.9.- Interface con la gestión de nivel de servicio