

ITIL FOUNDATION



Objetivo

Desarrollar las habilidades necesarias para gestionar servicios de TI a clientes internos o externos. Reconocer buenas prácticas, los beneficios y roles en la gestión del servicio de TI, así como las etapas, propósito, alcance y valor del ciclo de vida del servicio de ITIL .



Modalidad:
Online.



Área de conocimiento:
Capacitación,



Colaboradores de pequeñas, medianas y grandes empresas que quieran desarrollar áreas de TI con un servicio de excelencia.



Duración total:
7 horas 41 minutos.

¿Qué aprenderás?



Tema 1.

Descripción general del ciclo de vida del servicio de ITIL

- 1.1 Características clave de ITIL.
- 1.2 Beneficios de ITIL.
- 1.3 Categorías en el esquema de cualificación de ITIL.
- 1.4 Características de un servicio.
- 1.5 Utilidad y garantía.
- 1.6 Características de gestión del servicio.

Tema 2.

Conceptos de estrategia del servicio de ITIL

- 2.1 Descripción General de operación del servicio.
 - 2.1.1 Etapa de operación del servicio del ciclo de vida del servicio de ITIL.
 - 2.1.2 Responsabilidades de la etapa de operación del servicio del ciclo de vida del servicio de ITIL.
 - 2.1.3 Mejores prácticas para una comunicación efectiva al realizar actividades de operación del servicio.
- 2.2 Funciones de operación del servicio.
 - 2.2.1 Beneficios de un centro de servicio al usuario.
 - 2.2.2 Tipos de estructuras del centro de servicio al usuario.
 - 2.2.3 Doble rol de la función de gestión técnica.

Tema 3.**Conceptos de estrategia del servicio de ITIL**

- 2.1.4 Tareas de subfunciones de la función de gestión de operaciones de TI.
- 2.1.5 Roles de la función de gestión de aplicaciones.

3.1 Conceptos de estrategia del servicio.

- 3.1.1 Características de clientes internos y externos.
- 3.1.2 Servicios internos y externos.
- 3.1.3 Grupos de interesados externos.
- 3.1.4 Directrices en el valor para los clientes.
- 3.1.5 Recursos y capacidades.

3.2 Automatización del servicio.

- 3.2.1 Ventajas de la automatización del servicio.
- 3.2.2 Directrices para implementar la automatización del servicio de forma efectiva.
- 3.2.3 Objetivos del proceso de gestión de la estrategia.
- 3.2.4 Beneficios de gestión de la estrategia.

3.3 El proceso de gestión de la estrategia.

- 3.3.1 Actividades clave de la etapa de evaluación estratégica del proceso de gestión de la estrategia.
- 3.3.2 Actividades clave de la etapa de generación estratégica del proceso de gestión de la estrategia.

- 3.3.3 Actividades clave de la etapa de ejecución estratégica del proceso de gestión de la estrategia.
- 3.3.4 Tareas de la actividad de mejora continua del servicio y tareas de la actividad de expansión y crecimiento de la etapa de medición y evaluación de gestión de la estrategia.
- 3.3.5 Desafíos potenciales en gestión estratégica.

3.4 El proceso de gestión del portafolio de servicio.

- 3.4.1 Objetivos del proceso de gestión del portafolio de servicios.
- 3.4.2 Actividades de las fases a definir y analizar de la gestión del portafolio de servicios.
- 3.4.3 Objetivos de las fases a aprobar y acta de constitución del proceso de la gestión del portafolio de servicios.
- 3.4.4 Retos de la gestión del portafolio de servicios.

Tema 4.

Concepto del diseño de servicio de ITIL

- 4.1 Descripción general de diseño del servicio.
 - 4.1.1 Aspectos del diseño de servicio.
 - 4.1.2 Consideraciones que hay que tener en cuenta al diseñar soluciones del servicio.
 - 4.1.3 Estado del servicio en el portafolio de servicios.
 - 4.1.4 Elementos que incluye el diseño de la arquitectura.

Tema 5.**Procesos de diseño del servicio de ITIL**

- 4.1.5 Áreas de la arquitectura empresarial.
- 4.1.6 Beneficios del uso de una arquitectura de gestión para integrar necesidades de Ti con necesidades del negocio.
- 4.1.7 Elementos de un proceso que se incluirán en diseño del proceso.
- 4.1.8 Tipos de métricas.
- 4.1.9 Beneficios de usar un árbol de métricas.

5.1 Procesos de diseño del servicio.

- 5.1.1 Procesos del diseño del servicio.
- 5.1.2 Objetivos de proceso de SLM.
- 5.1.3 Actividades de la fase de negociación del proceso SLM.
- 5.1.4 Actividades de la fase de monitorización y la fase de información en el proceso SLM.
- 5.1.5 Actividades clave de la fase de revisión del proceso SLM.
- 5.1.6 Alcance del proceso de coordinación del diseño.
- 5.1.7 Actividades generales e individuales de diseño del servicio que se realizan en el proceso de coordinación del diseño.
- 5.1.8 Desafíos y riesgos del proceso de coordinación del diseño.
- 5.1.9 Características del catálogo del servicios.
- 5.1.10 Aspectos del servicio medido, monitorizado, analizado y transmitido en el proceso de gestión de la disponibilidad.
- 5.1.11 Responsabilidades del gestor del catálogo de servicios y del gestor de la disponibilidad.

- 5.1.12 Subprocesos de soporte de gestión de la capacidad.
- 5.1.13 Información que debe incluirse en una SCD.
- 5.1.14 Rol del gestor de la capacidad y el rol del gestor de suministradores en diseño del servicio de de ITIL.
- 5.1.15 Componentes de un marco de trabajo de ISM efectivo.
- 5.1.16 Etapas del proceso de ITSCM.
- 5.1.17 Responsabilidades de los roles del gestor de seguridad de la información y gestor de la continuidad del servicio de TI.

Tema 6.

Conceptos y procesos de transición del servicio de ITIL

- 6.1 Políticas y alcance de transición del servicio.
 - 6.1.1 Alcance de la etapa de transición del servicio del ciclo de vida del servicio de ITIL.
 - 6.1.2 Políticas de transición del servicio de ITIL recomendadas.
 - 6.1.3 Actividades dentro y fuera del alcance del proceso de entregas y despliegues.
 - 6.1.4 Fases del proceso de gestión de entregas y despliegues.
 - 6.1.5 Características clave de un SKMS.
 - 6.1.6 Elementos de una estructura DIKW.
 - 6.1.7 Actividades dentro del alcance del proceso SACM.
 - 6.1.8 Actividades que se encuentran dentro del alcance del proceso de planificación y soporte de la transición.

6.1.9 Actividades que se encuentran dentro del alcance del proceso de validación y pruebas del servicio.

6.2 Gestión de cambios para servicios de TI.

6.2.1 Metas del proceso de gestión de cambios.

6.2.2 Cambios en el proceso de gestión de cambios.

6.2.3 Interacciones clave del proceso de gestión de cambios.

6.2.4 Pasos del ciclo de vida de cambios normales en el proceso de gestión de cambios.

6.2.5 Actividades que pueden variar en un ciclo de vida de cambios de emergencia con respecto al ciclo de vida de cambios normales.

6.2.6 Objetivos del proceso de evaluación de cambios.

6.2.7 Desafíos clave del proceso de evaluación de cambios.

Tema 7.

Conceptos de operación del servicio de ITIL

7.1 Descripción general de operación del servicio.

7.1.1 Alcance de la etapa de operación del servicio del ciclo de vida del servicio de ITIL.

7.1.2 Responsabilidades de la etapa de operación del servicio del ciclo de vida del servicio de ITIL.



Tema 8.

Procesos de operación del servicio de ITIL

- 7.1.3 Mejores prácticas para una comunicación efectiva al realizar actividades de operación del servicio.
- 7.2 Funciones de operación del servicio.
 - 7.2.1 Beneficios de un centro de servicio al usuario.
 - 7.2.2 Tipos de estructuras del centro de servicio al usuario.
 - 7.2.3 Doble rol de la función de gestión técnica.
 - 7.2.4 Tareas de subfunciones de la función de gestión de operaciones de TI.
 - 7.2.5 Roles de la función de gestión de aplicaciones.
- 8.1 Proceso de gestión de incidencias.
 - 8.1.1 Propósitos del proceso de gestión de incidencias.
 - 8.1.2 Principios recomendados de gestión de incidencias.
 - 8.1.3 Proceso de gestión de incidencias.
- 8.2 El proceso de gestión de problemas.
 - 8.2.1 Alcance del proceso de gestión de problemas.
 - 8.2.2 Principios clave del proceso de gestión de problemas.
 - 8.2.3 Proceso de gestión de problemas.



Tema 9.

8.3 Gestión de eventos, solicitudes y accesos.

- 8.3.1 Alcance del proceso de gestión de eventos.
- 8.3.2 Opciones de gestión de solicitudes.
- 8.3.3 Objetivos de gestión de accesos.

Mejora continua del servicio de ITIL

9.1 Descripción general del CSI.

- 9.1.1 Consideraciones clave durante actividades de mejora continua del servicio.
- 9.1.2 Beneficios de la etapa de mejora continua del servicio del ciclo de vida del servicio de ITIL.
- 9.1.3 Categorías de información en un registro de CSI.
- 9.1.4 Pasos del ciclo de Deming.
- 9.1.5 Elementos dentro del alcance del proceso CSI.

9.2 El proceso CSI.

- 9.2.1 Paso 1 y paso 2 del proceso CSI.
- 9.2.2 Paso 3 del proceso CSI.
- 9.2.3 Paso 4 y 5 del proceso CSI.
- 9.2.4 Información que requieren los diferentes interesados.
- 9.2.3 Consideraciones al implementar mejoras del servicio.



OpenTec
Aceleración Digital

contacto@opentec.com.mx
www.opentec.com



@OpenTec1



@OpenTecTV



@OpenTec