Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO FUNDAMENTOS DE ITIL V3

DURACIÓN:

40.00 horas [20.00 hora(s) teórica(s) y 20.00 hora(s) práctica(s)]

OBJETIVO GENERAL:

PROPÓSITO:

DIRIGIDO A:

UNIDADES PROGRAMÁTICAS

UNIDAD 1: Introducción

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Comprender el alcance y beneficios del ITIL.	"1,1) La creación de valor. 1,2) los beneficios de ITIL. 1,3) El contexto organizativo, la gestión y el modelo de proceso. 1,4) El ciclo de vida de ITIL."	2.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (4.00 horas totales)

UNIDAD 2: Estrategia del Servicio

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Analizar los aspectos estratégicos en el contexto del ITIL en el caso de estudio.	"2,1) Términos de estrategia de interés, utilidad y garantía. 2,2) Modelos de servicios, tipos de proveedores de servicios, modelos de prestación. 2,3) Actividades claves de la estrategia de servicio. 2,4) Gestión financiera, gestión de la cartera de servicios y administración de empresas de servicio. 2,5) Cartera de servicios y gestión de la demanda."	4.00 horas teóricas y 4.00 horas prácticas (8.00 horas totales)

UNIDAD 3: Diseño del Servicio

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Aplicar el modelo de diseño del servicio al caso de estudio.	"3,1) Servicio de diseño y proceso de gestión del cambio. 3,2) Cinco aspectos de diseño de servicios: 3,2,1) Soluciones de servicio, 3,2,2) Cartera. 3,2,3) Arquitecturas de tecnología. 3,2,4) Sistemas de gestión. 3,2,5) Procesos, mediciones, métodos y medidas."	4.00 horas teóricas y 4.00 horas prácticas (8.00 horas totales)

UNIDAD 4: Transición del Servicio

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Analizar las relaciones de cada componente del ciclo de vida del servicio y como mapearlas a otros componentes.	"4,1) La creación de valor. 4,2) Los beneficios de ITIL. 4,3) El contexto organizativo, la gestión, el modelo de proceso. 4,4) El ciclo de vida de ITIL."	2.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (4.00 horas totales)

Programa Formativo (cont.)

UNIDAD 5: Operación del Servicio

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Evaluar la operación del servicio en la gestión de la TI.	"5,1) Gestión Técnica, Gestión de Aplicaciones, Gestión de Operaciones de TI 5,2) Servicios vs. componentes. 5,3) Estabilidad. 5,4) Solicitud de cumplimiento: el acceso y los procesos de cambio como gestión de Incidencias y gestión de problemas."	4.00 horas teóricas y 4.00 horas prácticas (8.00 horas totales)

UNIDAD 6: Mejora Continua del Servicio

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Identificar los factores que afectan la efectividad del ciclo de vida del servicio.	"6.1) CSI Actividades, habilidades, métrica, modelo CSI 6,2) Siete pasos de mejora, papel de las medidas, la reestructuración continua de la TI a los requerimientos del negocio. 6,3) El objetivo de mejorar todos los procesos dentro del ciclo de vida del servicio. 6,4) El crecimiento, la madurez del servicio y los procesos de Gestión de Medir, analizar y revisar."	4.00 horas teóricas y 4.00 horas prácticas (8.00 horas totales)