

ITIL® v3 Foundation

Código: ITL9320CL - Duración: 3 días (24 horas)

Créditos ITIL: 2 créditos

Créditos Project Management Institute: 18 PDUs

Descripción del curso

Este curso de 3 días, dinámico e interesante, presenta a los participantes el ciclo de vida de la gestión de Servicios de TI para cumplir con las expectativas del negocio. Así como es participativo a través de un caso de estudio que da un acercamiento para aprender las principales disciplinas de la mejor práctica de ITIL, este curso además prepara al estudiante para completar satisfactoriamente el examen asociado, que es requerido para poder realizar los futuros cursos de entrenamiento de nivel intermedio de ITIL v3.

Las mejores prácticas de ITIL Versión 3 se componen de 5 disciplinas principales: Estrategia de Servicios, Diseño de Servicios, Transición de Servicios, Operaciones de Servicios y Mejora Continua de Servicios. Estas disciplinas representan un marco de referencia del ciclo de vida de los servicios que mejora el alineamiento al negocio, dándole valor al mismo, ROI, y permite a TI resolver necesidades operacionales específicas.

Audiencia

Gerentes de TI, Grupos de Soporte de TI, Consultores de TI, Gerentes de Negocio, Encargados de Procesos de Negocio, Desarrolladores de TI, Proveedores de Servicios, Integradores de Sistemas

Objetivos del Curso

Al finalizar este curso, usted será capaz de:

- Identificar los principios y conceptos principales de la Gestión de Servicios TI
- Identificar los beneficios de implementar ITIL en una organización
- Identificar los procesos de la Gestión de Servicios y cómo se ubican en el Ciclo de Vida de los Servicios
- Identificar los conceptos y definiciones básicas relacionadas con el Ciclo de Vida de los Servicios
- Identificar las actividades y roles involucrados en el Ciclo de Vida de los Servicios
- Identificar la relación de cada componente del Ciclo de Vida de los Servicios y cómo direccionan a otras componentes
- Identificar los factores que afectan la efectividad del Ciclo de Vida de los Servicios

Prerrequisitos

Ninguno, aunque sería beneficioso contar con alguna familiaridad en la ejecución de servicios de TI

Agenda

Día 1	Día 2	Día 3
1. Introducción	5. Diseño del Servicio	8. Mejora Continua del Servicio
2. La Gestión de Servicios como una Práctica	6. Transición del Servicio	9. Tecnología y Arquitectura
3. Ciclo de Vida del Servicio	7. Operación del Servicio	10. Preparación para el examen
4. Estrategia del Servicio		Evaluación
5. Diseño del Servicio		

Exámen de Certificación: ITIL Foundation (Opcional)

Examen a libro cerrado, cuarenta (40) preguntas de selección múltiple. El puntaje para aprobar es 65% (26 de 40 preguntas). El examen dura 60 minutos.