



Gestión de Servicios de TI con ITIL & ISO 20000

Durante este detallado curso, usted va a aprender los principios y elementos fundamentales de la metodología orientada a procesos para el Gerenciamiento de Servicios de TI de acuerdo al framework de buenas prácticas de ITIL, incluyendo la simulación de un examen de certificación.

Descripción:

Las organizaciones de TI fueron, en un principio, enfocadas a temas técnicos, pero conforme ha pasado los años, las organizaciones tienen objetivos dirigidos a la calidad de los servicios. Esto significa que las organizaciones de TI para cumplir con estos objetivos, necesitan concentrarse en la calidad de servicios de TI, que estén alineados a los objetivos de negocio u organización. Por esto, cada vez más organizaciones están comenzando a reconocer a las organizaciones de TI como un importante mecanismo de entrega de los servicios para sus clientes.

Cuando los servicios de TI son críticos, cada una de las actividades que se realizan deben de estar ejecutadas con un orden para asegurar que el grupo de TI proporciona valor y entrega de servicios de forma consistente. Así es que, para esto, un buen comienzo es enfocar la Administración de Servicios de TI (IT Service Management-ITSM) e ITIL hacia los objetivos organizacionales, y no enfocarlo hacia la tecnología.

Objetivo:

- 1) Proporcionar al asistente el conocimiento básico fundamental de los procesos incluidos en ITIL y como se implementan estos en la organización.
- 2) Proporcionar al asistente los conocimientos y la metodología para la implantación de ITIL en la organización.
- 3) Conocer la norma ISO 2000 sus procesos y dominios

BENEFICIOS:

- Entender los procesos y funciones, sus relaciones, beneficios y desafíos de la gestión de servicios de IT.
- Entender cómo estos procesos contribuyen a hacer a la organización de IT más manejable.
- Aprender las definiciones de ITIL.
- Incorporar el lenguaje preciso y estandarizado de ITIL.
- Prepararse para la certificación de ITIL.

PRE REQUISITOS

No hay pre-requisitos obligatorios, aunque experiencia en TI o áreas similares es recomendable.



Contenido:

El contenido de este curso está basado en dos de los principales libros de ITIL: Gestión de Soporte y Gestión de Servicios. Cada capítulo de los libros son discutidos durante el curso con información de alcances, entradas y salidas, interacción entre procesos, métricas, beneficios. Incluye preguntas de simulación para el examen de certificación

El curso esta preparado para desarrollar las tres áreas principales de ITIL:

Estrategias de servicio:

- **Gestión Financiera de Servicios de IT** – cada vez más las organizaciones de IT son forzadas a ser centros con rentabilidad.

Diseño de servicio:

- **Gestión de Capacidad** – el primer proceso de la entrega de servicios para planificar la capacidad de la infraestructura.
- **Gestión de Disponibilidad** – cómo organizar IT para responder a las demandas de disponibilidad de nuestros clientes.
- **Gestión de Continuidad de IT** – entendiendo la importancia para la supervivencia del negocio
- **Gestión de Nivel de Servicio** – balanza de la oferta y demanda de servicios, alineando IT con el negocio.
- **Gestión de Seguridad**

Transición de servicio:

- **Gestión de configuración** – entendiendo la relevancia del proceso con todos los restantes.
- **Gestión de cambios** – observando las necesidades del control de cambios en un ambiente complejo.
- **Gestión de Versiones** – conociendo y entendiendo la relevancia de separar el control de la implementación de los cambios.

Operación del servicio

- **Service Desk** – viendo la razón de esta función como único punto de contacto con los usuarios
- **Gestión de incidentes** – entendiendo el objetivo de reestablecer el servicio lo más rápido posible
- **Gestión de problemas** – conocer el proceso de análisis, detección de los errores de la infraestructura

ISO 20000

- Introducción a ISO/IEC 20000
- Estructura de la norma ISO/IEC 20000
- ISO/IEC 20000 Gestión global
- Cuaderno de auto-evaluación
- ISO/IEC 20000 – Modelo y áreas clave



Dirigido a:

- Gerentes de IT, personal de IT y dueños de procesos
- Gerentes de desarrollo, aplicaciones, proyectos y negocio
- Todo miembro de la organización de IT que busca mejorar sus procesos
- Consultores del área
- Profesionales independientes
- Personal de TI y Auditoria interesados en procesos de ITIL

Duración: 16 horas

