

ITIL FOUNDATION V3

(Information Technology Infrastructure Library) toma su nombre en una serie de publicaciones escritas por profesionales de TI y expertos en la industria dando la guía de mejores prácticas de la administración del servicio de tecnología de información (IT Service Management, ITSM), de mayor reconocimiento en el mundo.

ITIL ha sido aceptado como el estándar de-hecho en el Reino Unido y ha sido adoptado por los principales países de la Unión Europea. Hoy en día se está estableciendo de forma definitiva como la principal guía de ITSM en USA y regiones de ASIA.

ITIL ha sido probado con éxito en diferentes áreas de tecnología de información (TI) tanto del sector público como del privado, proporcionando una serie de las mejores prácticas que permiten a las áreas de TI administrar mejor sus servicios, reducir sus costos de operación y alinear mejor sus objetivos con los del negocio.

Organizaciones en todo el mundo están adoptando el ITIL para mejorar sus procesos y cambiar su cultura de trabajo. ITIL ha demostrado ser una estrategia que apoya tanto a mejorar la calidad del servicio de las áreas de TI como a mejorar el desempeño y generar ventajas competitivas a nivel de la organización.

Las mejores prácticas establecidas por ITIL han permitido a las áreas de TI volver a posicionarse en el plano estratégico de los negocios a los que dan servicio y que vean a esta como un área de apoyo y estratégica para el logro de sus objetivos.

ITIL Foundation introduce al participante en los principios y elementos centrales del ITSM basados en ITIL versión 3 (ITILV3); como lo son el ciclo de la vida del servicio, los 20 procesos y las 4 funciones principales de acuerdo con ITIL para una organización proveedora de servicios de TI.

Audiencia: Este curso está dirigido a personas que activamente trabajan en la Gerencia de Tecnología de la Información: Senior Business Managers, IT Process Owners, IT Managers, IT Managers Team (Delivery Leads), IT Operation Team, IT Support Team, IT Delivery Team; y el resto de las personas de la organización relacionadas con esta gerencia.

Prerrequisitos: No hay requisitos obligatorios, es una condición deseable que el participante esté familiarizado con los conceptos de gerencia de tecnología de la información; sin embargo se proporciona una revisión del tema.

Después de completar este curso usted será capaz de:

- Describir los objetivos, conceptos, claves y beneficios de ITIL como una estrategia basada en las mejores prácticas para la administración del servicio de TI
- Aplicar las prácticas del servicio y soporte establecidas por ITIL y saber cómo apoyan en los procesos de TI
- Reconocer los procesos principales, relaciones, beneficios y retos de ITIL.
- Administrar el ciclo de vida del servicio que forma el núcleo de ITIL
- Entender con profundidad los aspectos característicos de los servicios

- Manejar el criterio de Gerencia de los servicios.
- Obtener un vocabulario estandarizado y principales definiciones del ITIL V3
- Rendir la Certificación de ITIL V3 fundamentales.

Agenda día 1:

09:00 - 09:10 Introducción: Gerencia del Servicio
09:10 – 09:30 Gerencia del Servicio como mejor practica
09:30 – 09:40 Ejercicio 1
09:40 – 09:55 Estrategia del Servicio
09:55 – 10:30 Utilidad y Garantía del servicio 4p, etapas
10:30 – 11:00 Receso
11:00 – 12:10 Gestión de portafolio del Servicio.
12:10 – 12:30 Gestión de la demanda – Patrones de negocio
12:30 – 01:30 Almuerzo
13:30 – 15:00 Gestión financiera – Modelo de costo
15:00 – 15:30 Receso
15:30 – 17:30 Ejercicio 2

Agenda día 2:

09:00 - 09:10 Diseño del Servicio
09:10 – 09:30 Paquete de Diseño de Servicios
09:30 – 09:40 Diseño Catalogo, Proceso Métricas, Arquitectura
09:40 – 09:55 Gestión del Catalogo de Servicio
09:55 – 10:30 Gestión de la Seguridad de la Información.
10:30 – 11:00 Receso
11:00 – 12:10 Gestión de Proveedores
12:10 – 12:30 Gestión de Niveles de Servicio
12:30 – 01:30 Almuerzo
13:30 – 15:00 Gestión de Disponibilidad.
15:00 – 15:30 Receso
15:30 – 16:30 Gestión de Capacidad y Gestión de Continuidad
16:30 – 17:30: Ejercicio 3

Agenda día 3:

09:00 - 09:10 Transición del Servicio, Gestión de Activos
09:10 – 09:30 Gestión de Soporte y Gestión de Cambios
09:30 – 09:40 Gestión de Versiones y Gestión del Conocimiento.
09:40 – 09:55 Ejercicio 4
09:55 – 10:30 Operación del Servicio
10:30 – 11:00 Receso
11:00 – 12:10 Gestión de Eventos y Gestión de Requerimientos.
12:10 – 12:30 Gestión de Incidentes y Gestión de Problemas.
12:30 – 01:30 Almuerzo
13:30 – 15:00 Gestión de Acceso y Funciones: Escritorio de Servicio, Soporte, Aplicaciones y Operaciones
15:00 – 15:30 Receso

15:30 – 16:30 Mejora Continua de Servicios

16:30 – 17:30: Tecnología y Servicio, Esquema Certificación ITIL.