

Gestión del Servicio a través del Ciclo de Vida (MLC) ITIL®

Curso que complementa los conocimientos adquiridos con la asistencia a los de Nivel Intermedio bien por el camino del Ciclo de Vida o por el de las Capacidades para comprender e implementar en su totalidad las prácticas promovidas y documentadas en los cinco libros que componen la biblioteca de ITIL®.

También aporta los conocimientos necesarios para superar el examen de Managing Across the Lifecycle de ITIL® con el que se culmina el Track para la obtención del Certificado ITIL® Expert.

Objetivos a lograr

- Los asistentes aprenderán las buenas prácticas utilizadas para la Gestión de los Servicios ajustadas a lo recomendado en los cinco libros de ITIL®

Audiencia

- Este curso está orientado a cualquier persona con responsabilidades en la Gestión de los Servicios a cualquier nivel que esta trabaje.
- Está especialmente recomendado a aquellos que habiendo alcanzado un nivel de Fundamentos necesitan profundizar en este tema o bien están interesados en obtener los créditos necesarios para alcanzar la certificación de grado superior como ITIL® Expert.

Material Entregado

- Manual y exámenes de ejemplo acreditados por EXIN

Prerrequisitos

- Haber obtenido la certificación de ITIL® Foundations y haber asistido a los cursos intermedios por el camino del Ciclo de Vida o de Capacidades

Examen

- Para optar al examen de certificación es necesario haber obtenido la certificación ITIL® Foundations Certificate y las correspondientes a los módulos intermedios además de haber asistido a este curso.

Contenido

1. Introducción a la Gestión de Servicios de TI desde el punto de vista del Negocio.

- Conceptos clave y Terminología
- Monitorización de bucle cerrado
- Monitorización de bucle complejo
- Relaciones Negocio-TI

2. Gestión del Cambio Estratégico

- Planear la Estrategia con base la Gestión de la Demanda
- Alinear Portfolio y Catalogo de Servicio
- Diseño y entrega de modelos de servicio
- Gestión de Relaciones con el Negocio (BRM)
- Transferencia del conocimiento
- Formación y retirada de los Servicios

3. Gestión del Riesgo

- Modelos para evaluación, análisis e identificación del Riesgo
- Gestión del Riesgo en todas las áreas de la Organización.
- Análisis de riesgos comunes a Organización y TI.
- Acciones Correctivas y transferencia del Riesgo.

4. Gestión, Planeamiento y puesta en práctica de la Gestión de Servicios TI.

- El Ciclo de Deming
- Estrategias de Implementación respecto a:
 - i. Directivas
 - ii. Estrategia
 - iii. Diseño
 - iv. Transición
- Dirigir, controlar y evaluar objetivos y feedback.
- Actividades de Comunicación, Coordinación y Control.

5. Entendiendo los desafíos de la organización

- Madurez de la Organización.
- Estructura de la Organización.
- Transición de la Organización.
- Gobierno y equilibrio en la fase de Operación del servicio.

6. Evaluación de los Servicios.

- Medidas, métricas y monitorización.
- El valor de la medición.
- Evaluación del Portfolio.
- Acciones correctivas.

7. Entendiendo de las herramientas y Guías complementarias de la Industria.

- COBIT

- ISO/IEC20000
- Cuadro de mandos Integral
- Six Sigma
- ISO9001 y Gestión de Calidad
- TQM
- Gestión de Proyectos PMBOK y Prince2
- Estrategias de uso de Herramientas

8. Preparación para el Examen

ITIL® es marca registrada de AXELOS Limited
El Swirl™ logo es una marca de AXELOS Limited