



Business IT

Cursos Oficiales de ITIL

Introducción

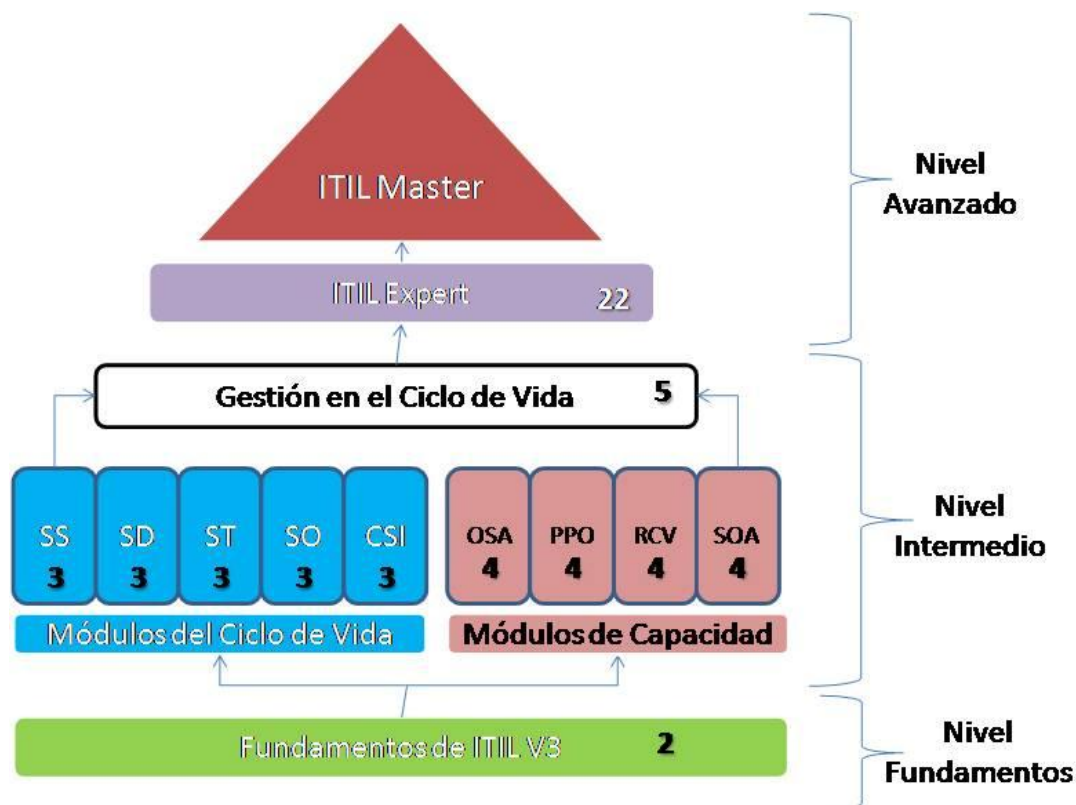
La Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de Información ITIL (Information Technology Infrastructure Library) es un conjunto de buenas prácticas reconocidas mundialmente para la Gestión de Servicios de TI las cuales pueden implementarse en cualquier organización.

BusinessIT ofrece todos los cursos oficiales de ITIL desde los fundamentos hasta los mas avanzados de forma tal de poder completar toda la carrera y convertirse en Experto en ITIL.

Como se ve en la imagen que sigue el primer curso que uno debe tomar es el de Fundamentos el cual le da luego de tomar y aprobar el examen 2 puntos de los 22 que necesita para ser ITIL Experto o Experto en ITIL. (El ITIL Master todavía esta en piloto)

Luego del Fundamentos hay que decidir que camino tomar. Si tomamos los 4 cursos o módulos de Capacidad o los 5 cursos o módulos del Ciclo de Vida.

El camino del Ciclo de Vida esta organizado de una forma fácil de seguir ya que cada curso de 3 días es además una fase y un libro de ITIL y es normalmente la primera opción.



En las siguientes paginas les ofrecemos toda la curricula de cursos oficiales de ITIL.



Business IT

Fundamentos ITIL 2011 (24hs)

Introducción

El curso Fundamentos de ITIL edición 2011 brinda a los estudiantes el conocimiento de los principios y elementos principales de la Gestión de Servicios de TI (ITSM) basado en las buenas prácticas definidas en ITIL edición 2011.

Este curso provee una clara comprensión de los conceptos clave, principios, procesos y funciones de ITIL edición 2011 enmarcados en el concepto del “Ciclo de vida de los Servicios”.

Material oficial y certificado por Peoplecert.

Objetivos a lograr

- Comprender los principales conceptos, procesos, beneficios y desafíos de ITIL 2011 y el enfoque del “Ciclo de vida de los Servicios” que forma el núcleo central de ITIL 2011.
- Comprender como los procesos contribuyen a gestionar mejor la Organización de TI.
- Aprender las principales definiciones de ITIL 2011.
- Obtener un vocabulario estandarizado
- Preparar al estudiante para el examen de certificación en Fundamentos de ITIL 2011.

Audiencia

- Gerentes y responsables de TI, propietarios de procesos.
- Responsables de aplicaciones, proyectos y negocios relacionados con TI.
- Miembros de la Gerencia de TI relacionados con el soporte y entrega de los servicios de TI.

Prerrequisitos

No hay prerrequisitos obligatorios para este curso, aunque es deseable tener experiencia en TI o campos relacionados.

TEMARIO

1. Introducción
 - 1.1. Historia de ITIL
 - 1.2. Acreditación y certificaciones
2. Gestión de Servicios como una práctica
 - 2.1. Conceptos sobre servicios



Business IT

- 2.2. Funciones y procesos
- 2.3. Procesos en cada fase del ciclo de vida
- 3. El ciclo de Vida del servicio
 - 3.1. Fases del ciclo de vida
 - 3.2. Integración y objetivo de los procesos
 - 3.3. Componentes y roles
 - 3.4. Metas y objetivos de las fases del ciclo de vida
- 4. Conceptos Genéricos y Definiciones
 - 4.1. Objetivos de la Estrategia del Servicio
 - 4.2. Conceptos clave para la gestión de servicios
 - 4.2.1. Utilidad y Garantía
 - 4.2.2. Métricas y KPI
 - 4.2.3. Recursos y Capacidades
 - 4.3. Modelos de servicios
- 5. Estrategia del Servicio y sus procesos
 - 5.1. Gestión y generación de la Estrategia
 - 5.2. Gestión Financiera de TI
 - 5.3. Gestión de la Demanda
 - 5.4. Gestión de la Cartera
 - 5.5. Gestión de Relaciones con el Negocio
- 6. Diseño del Servicio
 - 6.1. Valor del Diseño del Servicio
 - 6.2. Contratos
 - 6.3. Aspectos del diseño



Business IT

- 6.4. Las 4 Ps
- 6.5. SDP
- 7. Procesos del Diseño del Servicio
 - 7.1. Gestión del Coordinador del Diseño
 - 7.2. Catálogo de Servicios
 - 7.3. Gestión de Nivel de Servicio
 - 7.4. Gestión de la Capacidad
 - 7.5. Gestión de la Disponibilidad
 - 7.6. Gestión de la Continuidad de los Servicios de TI
 - 7.7. Gestión de la Seguridad de la Información
 - 7.8. Gestión de Suministradores
 - 7.9. Modelo RACI
- 8. Transición del Servicio
 - 8.1. Objetivos
 - 8.2. Valor de la Transición del Servicio
 - 8.3. Líneas de Referencia
- 9. Procesos de la Transición del Servicio
 - 9.1. Planificación y Soporte de la Transición
 - 9.2. Gestión de Cambios
 - 9.3. Gestión de Entregas y Versiones
 - 9.4. Gestión de la Configuración y Activos del Servicio
 - 9.5. Evaluación del Cambio
 - 9.6. Validación y Pruebas del Servicio
 - 9.7. Gestión del Conocimiento



Business IT

10. Operación del Servicio y sus Procesos y Funciones

- 10.1. Objetivos
- 10.2. Valor de la Operación del Servicio
- 10.3. Conceptos Básicos
- 10.4. Procesos y Funciones

11. Procesos de la Operación del Servicio

- 11.1. Gestión de Eventos
- 11.2. Gestión de Incidentes
- 11.3. Gestión de Problemas

12. Procesos sobre Operación de Servicios

- 12.1. Gestión de Peticiones
- 12.2. Gestión de Accesos

13. Funciones

- 13.1. Función Gestión de aplicaciones
- 13.2. Función Gestión Técnica
- 13.3. Función Gestión de Operaciones de TI
- 13.4. Automatización
- 13.5. Centro de Servicio al Usuario

14. Mejora Continua del Servicio

- 14.1. Objetivos
- 14.2. Valor de la Mejora Continua del Servicio
- 14.3. Factores Críticos de Éxito
- 14.4. Gobierno de TI
- 14.5. Los 6 pasos de la Mejora Continua del Servicio



Business IT

Curso Estrategia del Servicio ITIL 2011

(24hs)

Introducción:

Curso que imparte los conocimientos necesarios para comprender e implementar las prácticas en Gestión y Estrategia del Servicio acordes con lo documentado en el libro de ITIL, La Estrategia del Servicio de TI.

También aporta los conocimientos necesarios para superar el examen de Estrategia del Servicio de ITIL 2011 perteneciente al Track de Ciclo de Vida de los Servicios para la obtención del Certificado Experto ITIL 2011.

Objetivos a lograr

Los asistentes aprenderán como diseñar, desarrollar e implementar la Gestión de servicio como un Activo Estratégico.

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 Experto en ITIL 2011.

Material Entregado

El material a entregar es material homologado por Peoplecert.

Prerrequisitos

Haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 o ITIL 2011 edition.

Examen

Para optar al examen de certificación es necesario haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 o ITIL 2011 edition y haber asistido a este curso.

Contenido

- **Introducción a la Estrategia de Servicios**
 - Propósitos y Objetivos de la Estrategia
 - Ámbito de la estrategia de Servicios
 - Valor para el Negocio



Business IT

- **Principios de la Estrategia de Servicios**
 - Objetivo y Valor
 - Políticas, principios y conceptos básicos
 - Procesos, actividad, métodos y técnicas
 - Indicadores, Entradas y salidas, Riesgos
 - Gestión de la Cartera de Servicios
 - Gestión Financiera de los servicios de TI
 - Gestión de la Demanda
 - Gestión de relaciones con el Negocio
- **Gobierno**
 - Estrategia del Gobierno
 - Evaluar, dirigir y monitorizar
 - Cuerpos del Gobierno
- **Organización para la Estrategia de Servicios**
 - Diseño de la Organización
 - Roles
 - Gestor de Relaciones con el negocio
- **Consideraciones sobre la tecnología**
 - Consideraciones tecnológicas
 - Automatización
- **Implementando la estrategia del Servicio**
 - Implementación a lo largo del Ciclo de Vida



Business IT

- Enfoque
- Impacto de la Estrategia sobre las distintas fases del ciclo de vida

- **Desafíos, Factores Críticos de Éxito y Riesgos**
 - Desafíos
 - Riesgos
 - Factores Críticos de Éxito

- **Repaso y Examen de Preparación**



Business IT

Curso Diseño del Servicio ITIL 2011 (24hs)

Introducción:

Curso que imparte los conocimientos necesarios para comprender e implementar las prácticas en Diseño del Servicio acordes con lo documentado en el libro de ITIL, La Estrategia del Servicio de TI.

También aporta los conocimientos necesarios para superar el examen de Diseño del Servicio de ITIL 2011 perteneciente al Track de Ciclo de Vida de los Servicios para la obtención del Certificado Experto ITIL 2011.

Objetivos a lograr

Los asistentes aprenderán las buenas prácticas utilizadas para la Gestión de los Servicios ajustadas a lo recomendado en la publicación de ITIL Diseño del Servicio.

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 Experto en ITIL 2011.

Material Entregado

El material a entregar es material homologado por Peoplecert.

Prerrequisitos

Haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 o ITIL 2011 edition.

Examen

Para optar al examen de certificación es necesario haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 o ITIL 2011 edition y haber asistido a este curso.

Contenido

❖ Introducción al Diseño del Servicio

- Objetivos y metas
- Valor para el Negocio
- Entradas y Salidas
- SDP y SAC



Business IT

❖ **Principios del Diseño del Servicio**

- Los cinco aspectos del Diseño
- Diseño de las Soluciones del Servicio
- Diseño del Portfolio del Servicio
- Diseño de la Arquitectura Tecnológica
- Diseño de los sistemas de medición y métricas
- Diseño de los procesos

❖ **Procesos del Diseño del Servicio**

- Gestión de Coordinación del diseño
- Gestión del Catálogo de Servicios
- Gestión del Nivel de Servicio
- Gestión de la Capacidad
- Gestión de la Disponibilidad
- Gestión de la Continuidad de los Servicios de TI
- Gestión de la Seguridad de la Información
- Gestión de Suministradores

❖ **Actividades asociadas con la tecnología de Diseño del Servicio**

- Requisitos
- Actividades
- Técnicas

❖ **Organización del Diseño del Servicio**

- Roles
- Responsabilidades
- Modelo RACI



Business IT

❖ **Consideraciones sobre la Tecnología**

- Herramientas
- Requerimientos y Evaluación

❖ **Implementación del Diseño del Servicio**

- Factores de Éxito
- Seis pasos del diseño
- BIA, requisitos del nivel del servicio y riesgos

❖ **Desafíos, Factores Críticos de Éxito y Riesgos**

- Desafíos
- Riesgos
- Factores Críticos de Éxito

❖ **Preparación de Examen**



Business IT

Curso Transición del Servicio ITIL 2011

(24hs)

Introducción:

Curso que imparte los conocimientos necesarios para comprender e implementar las prácticas en Transición del Servicio acordes con lo documentado en el libro de ITIL La Transición del Servicio.

También aporta los conocimientos necesarios para superar el examen de Transición del Servicio de ITIL 2011 perteneciente al Track de Ciclo de Vida de los Servicios para la obtención del Certificado Experto ITIL 2011.

Objetivos a lograr

Los asistentes aprenderán las buenas prácticas utilizadas para la Gestión de los Servicios ajustadas a lo recomendado en la publicación de ITIL Transición del servicio.

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 Experto en ITIL 2011.

Material Entregado

El material a entregar es material homologado por Peoplecert.
El material está en español.

Prerrequisitos

Haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 o ITIL 2011 edition.

Examen

Para optar al examen de certificación es necesario haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 o ITIL 2011 Edition y haber asistido a este curso.

Contenido

❖ Introducción a la Transición del Servicio

- Metas y Objetivos
- Ámbito



Business IT

- Valor para el Negocio
- Entradas y salidas

❖ **Principios de la Transición del Servicio**

- Práctica y Políticas
- Métricas
- Entradas y salidas

❖ **Procesos en la Transición del Servicio**

- Planificación y Soporte de la Transición
- Gestión de Cambios
- Gestión de la Configuración y Activos del Servicio
- Gestión de Entregas y Despliegues
- Gestión de Validación y Pruebas del Servicio
- Evaluación de Cambios
- Gestión del Conocimiento

❖ **Gestionando las personas a través de Transición del Servicio**

- Gestión de los Interesados
- Gestión de las Comunicaciones
- Gestión del cambio organizacional

❖ **Organización de Transición del Servicio**

- Roles
- Responsabilidades
- Organización en el contexto de la Transición de Servicios
- Relación con las otras fases del ciclo de vida

❖ **Consideraciones tecnológicas de Transición del Servicio**

- Papel de la tecnología
- Diseño de la tecnología



Business IT

- Mantener la ventaja tecnológica

❖ **Implementando y mejorando la Transición del Servicio**

- Actividades Clave
- Enfoque
- Implementando la Transición en un entorno virtual o nube

❖ **Desafíos, Factores Críticos de Éxito y Riesgos**

- Medición de los Factores Críticos de Éxito
- Desafíos
- Factores Externos

❖ **Preparación de Examen**



Business IT

Curso Operación del Servicio ITIL 2011

(24hs)

Introducción:

Curso que imparte los conocimientos necesarios para comprender e implementar las prácticas en Operación del Servicio acordes con lo documentado en el libro de ITIL.

También aporta los conocimientos necesarios para superar el examen ITV3SO perteneciente al Track de Ciclo de Vida de los Servicios para la obtención del Certificado Experto ITIL 2011.

Objetivos a lograr

Los asistentes aprenderán las buenas prácticas utilizadas para la Gestión de los Servicios ajustadas a lo recomendado en la publicación de ITIL Operación del servicio.

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 Experto en ITIL 2011.

Material Entregado

El material a entregar es material homologado por Peoplecert.
El material está en español.

Prerrequisitos

Haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 o ITIL 2011 Edition.

Examen

Para optar al examen de certificación es necesario haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 o ITIL 2011 edition y haber asistido a este curso.

Contenido

❖ Introducción a la Operación del Servicio

- Conceptos clave
- Ámbito



Business IT

- Ejecución y coordinación de las actividades
- Valor para el Negocio

❖ **Principios de Operación del Servicio**

- Provisión del Servicio
- Salud Operativa
- Documentación
- Entradas y salidas

❖ **Procesos de la Operación del Servicio**

- Gestión de Eventos
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Problemas
- Gestión de Peticiones
- Gestión de Accesos

❖ **Actividades Comunes de Operación del Servicio**

- Actividades
- Técnicas

❖ **Organización de Operación del Servicio**

- Centro de Servicio al Usuario
- Gestión Técnica
- Gestión de Operaciones de Ti
- Gestión de Aplicaciones
- Roles
- Responsabilidades

❖ **Consideraciones Tecnológicas de Operación del Servicio**

- Papel de la tecnología



Business IT

- Mantener la ventaja Tecnológica
- Herramientas

❖ **Implementación de Operación del Servicio**

- Implementación
- Operación del Servicio y Gestión de Proyectos
- Mejora

❖ **Desafíos, Factores Críticos de Éxito y Riesgos**

- Desafíos
- Riesgos
- Factores Críticos de Éxito

❖ **Preparación para el Examen**



Business IT

Curso Mejora Continua del Servicio ITIL 2011 (24hs)

Introducción:

Curso que imparte los conocimientos necesarios para comprender e implementar las prácticas de Mejora Continua del Servicio de manera acorde con lo documentado en el libro de ITIL Mejora Continua del Servicio.

También aporta los conocimientos necesarios para superar el examen ITV3CSI perteneciente al Track de Ciclo de Vida de los Servicios para la obtención del Certificado Experto ITIL 2011.

Objetivos a lograr

Los asistentes aprenderán las buenas prácticas utilizadas para la Gestión de los Servicios ajustadas a lo recomendado en la publicación de ITIL Mejora Continua del Servicio.

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 Experto en ITIL 2011.

Material Entregado

El material a entregar es material homologado por Peoplecert.
El material está en español.

Prerrequisitos

Haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 o ITIL 2011 Edition.

Examen

Para optar al examen de certificación es necesario haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 o ITIL 2011 edition y haber asistido a este curso.

Contenido

1. [Introducción a la Mejora Continua del Servicio](#)

- **Conceptos clave de la Mejora Continua del Servicio**
- **Objetivos de la Mejora Continua del Servicio**
- **Ámbito**



Business IT

- **Valor**
- **Enfoque a CSI**
- **Entradas y salidas**
- 2. Principios de la Mejora Continua del Servicio
 - **Propósito y objetivos de esta Fase**
 - **Mantenimiento del ITSM .**
 - **Alineación de la cartera de Servicios con necesidades actuales y futuras**
 - **Asegurar la madurez de los procesos**
 - **Ámbito y metodología de la Mejora Continua del Servicio**
- 3. Procesos de la Mejora Continua del Servicio
 - **Entendiendo el cambio, la propiedad y la Alta responsabilidad**
 - **Gestión de Nivel de Servicio y la mejora Continua**
 - **Aplicación del Ciclo de Deming a la mejora Continua**
 - **Uso efectivo de Métricas y Benchmarks**
 - **Gestión del Conocimiento**
 - **Uso de la Mejora en la alineación Servicios y Negocio**
 - **Marcos de trabajo, estándares y métodos**
- 4. **Métodos y técnicas de la Mejora Continua del Servicio**
 - **Desarrollar Métodos de Análisis**
 - **Análisis del impacto de Fallos**
 - **Relaciones e interfaces con otros procesos**
 - **Gestión de la Disponibilidad**
 - **Gestión de la Capacidad**
 - **Gestión de la Continuidad de los Servicios de TI**
 - **Gestión del Riesgo**
 - **Gestión de Problemas**
- 5. Organización de la Mejora Continua del Servicio
 - **Los Siete Pasos de la Mejora Continua del Servicio**
 - **El Modelo RACI**



Business IT

- **Gestor del Servicio**
 - **Gestor de CSI**
 - **Propietario del Servicio Gestor de CSI**
6. Consideraciones sobre la tecnología
- **La tecnología aplicada a la Mejora Continua del Servicio**
 - **Gestión de Servicios.**
 - **Gestión de Redes y Sistemas.**
 - **Gestión de Eventos.**
 - **Resolución automatizada de Incidentes y Problemas.**
 - **Gestión del Rendimiento.**
 - **Herramientas de análisis estadísticos.**
 - **Gestión de Proyectos y Cartera de Servicios.**
 - **Gestión Financiera.**
 - **Informes Inteligentes de Negocio**
7. Implementación de la Mejora Continua del Servicio
- **Cuándo y por dónde empezar.**
 - **Gobierno de la Empresa y de TI.**
 - **El Cambio organizacional.**
 - **Estrategias de Comunicación.**
 - **Planeamiento de la estrategia de CSI.**
8. Factores críticos de éxito y Riesgos
- **Localización, descripción y análisis de los mismos**
 - **El impacto potencial de los riesgos a la hora de implementar CSI.**
 - **El valor potencial, beneficios y costes a la hora de implementar CSI.**
9. Examen de prueba



Business IT

Curso de Ofertas y Acuerdos de Servicios (SOA) ITIL 2011 Edition (40hs)

Introducción:

Curso que imparte los conocimientos necesarios para comprender e implementar las prácticas de Ofertas y Acuerdos de Servicios acordes con lo documentado en el libro de ITIL.

También aporta los conocimientos necesarios para superar el examen de Ofertas y Acuerdos de Servicios de ITIL 2011 Edition perteneciente al Track de capacidades de los Servicios para la obtención del Certificado Experto ITIL 2011 Edition.

Objetivos a lograr

Los asistentes aprenderán las buenas prácticas utilizadas para la Gestión de los Servicios ajustadas a lo recomendado en la publicación de ITIL Ofertas y Acuerdos de Servicios.

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 Experto en ITIL 2011 Edition.

Material Entregado

El material a entregar es material homologado por EXIN.
El material está en español.

Prerrequisitos

Haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 o ITIL 2011 Edition.

Examen

Para optar al examen de certificación es necesario haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 o ITIL 2011 Edition y haber asistido a este curso.

Contenido

2) Introducción

- Conceptos clave
- Procesos de Gestión de la Estrategia



Business IT

- Gestor de Coordinador del diseño de Servicios

3) Gestión de la Cartera de Servicios

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas
- Relaciones con el Catálogo y el Flujo de Creación

4) Gestión del Catálogo de Servicios

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas
- KPIs

5) Gestión de Nivel de Servicio

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas
- SLAs, SLRs, OLAs.

6) Gestión de la Demanda

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas

7) Gestión de Suministradores

- Objetivos, ámbito



Business IT

- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas
- Base de Datos de proveedores y contratos

8) Gestión Financiera de Servicios de TI

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Financiación y contabilidad
- Métricas

9) Gestión de Relaciones con el Negocio

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas
- Métricas

10) Roles y responsabilidades en SOA

- Roles
- Responsabilidades

11) Consideraciones sobre la tecnología e implementación

- Implantación
- Diseño del Servicio
- Transición del Servicio
- Operación del Servicio
- Requisitos de Tecnología

12) Preparación para el Examen



Business IT

Curso de Análisis y Soporte Operacional (OSA) ITIL 2011 Edition (40hs)

Introducción:

Curso que imparte los conocimientos necesarios para comprender e implementar las prácticas de Análisis y Soporte Operacional acordes con lo documentado en el libro de ITIL.

También aporta los conocimientos necesarios para superar el examen de Análisis y Soporte Operacional de ITIL 2011 Edition perteneciente al Track de capacidades de los Servicios para la obtención del Certificado Experto ITIL 2011 Edition.

Objetivos a lograr

Los asistentes aprenderán las buenas prácticas utilizadas para la Gestión de los Servicios ajustadas a lo recomendado en la publicación de ITIL Análisis y soporte Operacional.

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 Experto en ITIL 2011 Edition.

Material Entregado

El material a entregar es material homologado por EXIN.
El material está en español.

Prerrequisitos

Haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 o ITIL 2011 Edition

Examen

Para optar al examen de certificación es necesario haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 o ITIL 2011 Edition y haber asistido a este curso.

Contenido

13) Introducción

- Conceptos clave
- Rol de OSA en las actividades del ciclo de vida



Business IT

- Vista general de los procesos y funciones de OSA

14) Gestión de Eventos

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas

15) Gestión de Incidentes

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas

16) Gestión de Peticiones

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas

17) Gestión de Problemas

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas

18) Gestión de accesos

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas



Business IT

- Instrumentos de soporte

19) Centro de Servicio al usuario

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas
- Gestión de la información del proceso

20) Funciones comunes en OSA

- Función gestión de operación del Servicio
- Función Gestión Técnica
- Función Gestión de Aplicaciones

21) Consideraciones sobre la tecnología e implantación

- Implementación
- Funciones de la tecnología

22) Preparación para el Examen



Business IT

Curso de Entrega, Control y Validación del Servicio (RCV) ITIL 2011 Edition (40hs)

Introducción:

Curso que imparte los conocimientos necesarios para comprender e implementar las prácticas de Entrega, Control y Validación del Servicio acordes con lo documentado en los libros de ITIL.

También aporta los conocimientos necesarios para superar el examen de Entrega, Control y Validación de ITIL 2011 Edition perteneciente al Track de Capacidades de los Servicios para la obtención del Certificado Experto ITIL 2011 Edition.

Objetivos a lograr

Los asistentes aprenderán las buenas prácticas utilizadas para la Gestión de los Servicios ajustadas a lo recomendado en la publicación de ITIL Entrega, Control y Validación del Servicio.

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 Experto en ITIL 2011 Edition.

Material Entregado

El material a entregar es material homologado por EXIN.
El material está en español.

Prerrequisitos

Haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 o ITIL 2011 Edition

Examen

Para optar al examen de certificación es necesario haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 o ITIL 2011 Edition y haber asistido a este curso.

Contenido

23) Introducción

- Objetivo de la Transición del Servicio y el papel del RCV



Business IT

- Estrategia y planificación de la transición
- Roles y responsabilidades

24) Gestión del Cambio

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas
- Tipos de solicitudes

25) Gestión de la Configuración y Activos del Servicio

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas

26) Validación y Pruebas del Servicio

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas

27) Gestión de Lanzamientos

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas
- Conceptos clave
- Factores Críticos de éxito y KPIs

28) Gestión de solicitudes de Servicio



Business IT

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas

29) Evaluación del Cambio

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas
- Relación con Gestión de Riesgos

30) Gestión del Conocimiento

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas
- DIKW
- CSF y KPIs

31) Roles y Responsabilidades en RCV

- Roles
- Responsabilidades

32) Consideraciones sobre la tecnología e implantación

- Implementación
- Diseño del Servicio
- Transición del Servicio
- Operación del Servicio

33) Preparación para el Examen



Business IT

Curso de Planeamiento, Protección y Optimización (PPO) ITIL2011 Edition (40hs)

Introducción:

Curso que imparte los conocimientos necesarios para comprender e implementar las prácticas de Planeamiento, Protección y Optimización acordes con lo documentado en el libro de ITIL.

También aporta los conocimientos necesarios para superar el examen de Planeamiento, Protección y Optimización de ITIL2011 Edition perteneciente al Track de capacidades de los Servicios para la obtención del Certificado Experto ITIL 2011 Edition.

Objetivos a lograr

Los asistentes aprenderán las buenas prácticas utilizadas para la Gestión de los Servicios ajustadas a lo recomendado en la publicación de ITIL Planeamiento, Protección y Optimización.

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 Experto en ITIL2011 Edition.

Material Entregado

El material a entregar es material homologado por EXIN.
El material está en español.

Prerrequisitos

Haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 o ITIL2011 Edition

Examen

Para optar al examen de certificación es necesario haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 o ITIL 2011 Edition y haber asistido a este curso.

Contenido

34) Introducción



Business IT

- Conceptos clave
- Vista general de los procesos y funciones de OSA
- Objetivo del Diseño y estrategia del Servicio en el ciclo de vida

35) Gestión de la Capacidad

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas
- Uso de parámetros

36) Gestión de la Disponibilidad

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas
- Uso de parámetros

37) Gestión de la Continuidad de los Servicios de ITSCM

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas
- Métricas de Gestión de la Continuidad

38) Gestión de la Seguridad de la Información

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas



Business IT

- Uso de Indicadores

39) Gestión de la Demanda

- Objetivos, ámbito
- Valor para el negocio
- Políticas y principios
- Métodos y técnicas
- Patrones de Actividad

40) Planeando, protegiendo y Optimización de roles y responsabilidades

- Roles
- Responsabilidades
- Contribución a las prácticas de PPO

41) Consideraciones sobre la tecnología e implantación

- Diseño de Servicios
- Operación de Servicios
- Transición de Servicios
- Requisitos y necesidades tecnológicas

42) Preparación para el Examen



Business IT

Curso Managing across the Lifecycle (40hs)

Introducción:

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 2011.

También aporta los conocimientos necesarios para superar el examen de Managing across the lifecycle de ITIL 2011 con el que se culmina el Track para la obtención del Certificado Experto ITIL 2011.

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 2011.

Audiencia

Este curso está orientado a cualquier persona con responsabilidades en la Gestión de los Servicios cualquier nivel que esta trabaje. Está especialmente recomendado a aquellos que habiendo asistido al resto de Cursos Intermedios necesitan profundizar en sus conocimientos o bien están interesados en obtener los créditos necesarios para alcanzar la certificación de grado superior como Experto en ITIL 2011.

Material Entregado

El material a entregar es material homologado por Peoplecert.
El material está en español.

Prerrequisitos

Haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL v3 o ITIL 2011 edition y haber asistido a los Cursos Intermedios por el camino del Ciclo de Vida o de las Capacidades.

Examen

Para optar al examen de certificación es necesario haber obtenido la certificación de Fundamentos de ITIL o ITIL 2011 Edition y en los correspondientes Intermedios así como haber asistido a este curso.

Contenido

1. Conceptos Claves del Ciclo de Vida del Servicio



- **Valor a través de las diferentes fases del Ciclo de Vida**
- **Compartir el conocimiento**
- **Gestión del riesgo**
- 2. Gestión de los Interesados y Comunicación
 - **Co ordinación de Gestión de relaciones con el Negocio a través del ciclo de Vida**
 - **El uso de los modelos de Servicio**
 - **La Comunicación en cada una de las fases del ciclo de vida**
- 3. Integración de la gestión de los servicios a través del ciclo de vida
 - **Valor al negocio en la fase de Estrategia del Servicio**
 - **Valor al negocio de cada uno de los 5 procesos de la Estrategia del Servicio**
 - **Valor al negocio en la fase de Diseño del Servicio**
 - **Valor al negocio de cada uno de los 5 procesos de Diseño del Servicio**
 - **Valor al negocio en la fase de Transición del Servicio**
 - **Valor al negocio de cada uno de los 5 procesos de Transición del Servicio**
 - **Valor al negocio en la fase de Operación del Servicio**
 - **Valor al negocio de cada uno de los 5 procesos de Operación Estrategia del Servicio**
- 4. **Gestión del Servicio a través del ciclo de Vida**
 - **Identificación y evaluación de clientes e interesados**
 - **Implementando y mejorando los servicio**
 - **Desafíos, Factores críticos de Éxito y Riesgos**
- 5. Gobierno, roles, personas y competencia en la organización
 - **Gobierno de la Organización.**
 - **Estructuras Organizativas**
 - **Tipos de Proveedor de Servicios**
- 6. Mediciones
 - **Medidas, métricas y monitorización.**
 - **El valor de la medición.**



Business IT

- **Sistemas de Monitorización y control**
- **Uso de herramientas en Gestión de Eventos**
- 7. Implementando y mejorando las capacidades de Gestión de servicios
 - **COBIT.**
 - **ISO/IEC20000.**
 - **Cuadro de mandos Integral.**
 - **Six Sigma.**
 - **ISO9001 y Gestión de Calidad.**
 - **TQM.**
 - **Gestión de Proyectos PMBOK y Prince2.**
 - **Análisis DAFO**
 - **Estrategias de uso de Herramientas.**
- 8. Preparación para el Examen