



Hoy en día las organizaciones dependen cada vez más de las Tecnologías de Información para alcanzar sus objetivos corporativos, dando como resultado una creciente necesidad de Servicios de TI con calidad que satisfagan los requerimientos y las expectativas de los clientes.

ITIL® proporciona una descripción detallada de las buenas prácticas y la **gestión de servicios** como clave para la **governabilidad** de las TI. Alineándolas a los objetivos del negocio y apoyándose de los procesos de ITIL®, obtendrá indicadores y controles confiables. De esta manera, los procesos de ITIL® le van a dar madurez en los procesos, mayor productividad y más calidad en los servicios de TI.

El contenido teórico y práctico de este curso abarca los cinco principales libros de **ITIL V3 Edición 2011®** que describen en forma detallada cada uno de los componentes del ciclo de vida de los Servicios de TI. Se detallarán los conceptos existentes en estos libros con su respectiva información de alcances, entradas y salidas, interacción entre los procesos, métricas y sus beneficios.

Incluye:

- ▶ Instalaciones adecuadas
- ▶ Material y manuales de cursos
- ▶ Instructores Certificados
- ▶ Box lunch y Servicio de cafetería continua
- ▶ Estacionamiento
- ▶ Registro STPS
- ▶ Taller de Certificación
- ▶ Examen de Certificación
- ▶ Certificación ITIL V3® **Garantizada**

Objetivo:

- ▶ Comprender y conocer las fases del ciclo de vida de los servicios según ITIL® y su interrelación.
- ▶ Comprender y dominar los conceptos para el diseño de servicios TI con valor.
- ▶ Comprender y dominar los conceptos y prácticas necesarias para la mejora de la calidad de los procedimientos de TI dentro de las organizaciones.
- ▶ Dominar los conocimientos relacionados a la administración y gestión de las organizaciones conjuntas con las TI.
- ▶ Obtener la preparación necesaria para acreditar el examen de certificación en ITIL V3®.
- ▶ Obtener los conocimientos necesarios para modificar los enfoques necesarios de la implantación de las ITIL V3® dentro de las organizaciones.

Dirigido a: Gerentes y Directores de TI, Jefes de Proyectos, Responsables de Calidad, Gerentes de Desarrollo, Responsables de Sistemas, Service Desk, Atención a Usuarios y Clientes, Consultores del Área Tecnológica y de Negocios así como Estudiantes y Académicos del área de TI.

Requisitos: Si bien este curso no tiene prerrequisitos obligatorios, es deseable que el participante tenga un cierto nivel de experiencia y esté familiarizado con el entorno de las Tecnologías de Información (TI).

Beneficios:

- ▶ Ser reconocido en el mercado como un **especialista en TI**.
- ▶ Coloca al asistente por encima de sus competidores.
- ▶ Aumenta las oportunidades de avanzar profesionalmente.
- ▶ Otorga el éxito profesional por medio de la **certificación de ITIL Foundations V3®** con valor Internacional.
- ▶ Permite comprender la definición de las fases en el Ciclo de Vida de los Servicios.
- ▶ Permite entender los procesos, sus relaciones y los beneficios en la **Administración de Servicios de TI**.
- ▶ Permite conocer los diferentes **Roles** que propone ITIL®, sus responsabilidades, así como los conceptos y procesos en los que se encuentran involucrados.
- ▶ Permite identificar las necesidades de alinear las **estrategias de ITSM (Information Technology Service Management)** con los objetivos del Negocio.

Duración: 24 hrs.

Introducción a ITIL®:

- Concepto de Buenas y Mejores Prácticas
- Definición y explicación del concepto de Servicio
- Clasificación del Servicio
- Definición y explicación del concepto de la Administración del Servicio TI
- Funciones & Roles
- Modelos
- Modelo y características de Procesos
- Estructura, alcance, componentes e interfaces del Ciclo de Vida de los Servicios
- Roles Genéricos del Ciclo de Vida de los Servicios
 - Administrador del Servicio
 - Dueño del Servicio
 - Dueño del Proceso

Estrategia del Servicio:

- Metas y Objetivos de la Estrategia del Servicio
- Creación del Valor
- Utilidad y Garantía de los Servicios
- Portafolio de Servicios
- Catálogo de Servicios
- Caso de Negocio
- Riesgo
- Administración del Riesgo
- Modelo de Servicios
- Gobernabilidad
- Tipos de proveedores de servicio
- Activos

Administración del Portafolio de Servicios

- Objetivos y Alcance del Portafolio de Servicios
- Activos del Servicio

Administración de la Demanda

- Objetivos y Alcance de la Administración de la Demanda
- Conceptos generales de la Administración de la Demanda
- Actividades basadas en la Administración de la Demanda (PBAs)
- Patrones de Actividad de Negocio

Administración Financiera

- Objetivos y Alcance de la Administración Financiera
- Conceptos básicos de la Administración Financiera
- Caso de Negocio

Administración de Relaciones de negocios

- Objetivos y Alcance de Relaciones de negocio

Administración de Estrategia del Servicio

Roles involucrados en la Estrategia del Servicio

Diseño del Servicio:

Metas y Objetivos en el Diseño del Servicio

Valor al Negocio

Conceptos Básicos

Las 4 p's: Personas, Procesos, Productos y Proveedores

Proveedores de Servicios y Acuerdos

Paquetes de Diseño de Servicios

Los 5 Aspectos involucrados en el Diseño de los Servicios

Administración de Niveles de Servicio

- Objetivos y Alcance de la Administración de Niveles de Servicio
- Conceptos generales de la Administración de Niveles de Servicio
- Servicios basados en SLAs
- Requerimientos de Niveles de Servicio (SLRs)
- Revisiones al Servicio
- Plan de Mejora del Servicio (SIP)

Administración del Catálogo de Servicios

- Objetivos y Alcance de la Administración del Catálogo de Servicios
- Conceptos generales de la Administración del Catálogo de Servicios
- Perspectivas del Catálogo de Servicio

Administración de la Disponibilidad

- Objetivos y Alcance de la Administración de la Disponibilidad
- Conceptos generales de la Administración de la Disponibilidad
- Disponibilidad del Servicio
- Disponibilidad del Componente
- Confiabilidad
- Mantenibilidad
- Serviabilidad

Administración de la Seguridad

- Objetivos y Alcance de la Administración de la Seguridad
- Conceptos generales de la Administración de la Seguridad
- Framework de Seguridad
- Políticas de seguridad de la información
- Sistema de la Administración de la Seguridad de la Información (ISMS)

Administración de Proveedores

- Objetivos y Alcance de la Administración de Proveedores
- Conceptos generales de la Administración de Proveedores
- Base de Datos de Contratos con Proveedores (SCD)

Administración de la Capacidad

- Objetivos y Alcance de la Administración de la Capacidad
- Conceptos generales de la Administración de la Capacidad
- Plan de la Capacidad
- Administración de la Capacidad del Negocio
- Administración de la Capacidad del Servicio
- Administración de la Capacidad del Componente

Administración de la Continuidad del Servicio de TI

- Objetivos y Alcance de la Administración de la Continuidad del Servicio

- Conceptos generales de la Administración de la Continuidad del Servicio
- Planes de la Continuidad del Negocio
- Administración de la Continuidad del Negocio
- Análisis del Impacto al Negocio
- Análisis del Riesgo
- Requisitos de ITSCM

Administración de Coordinación del Diseño

- Objetivos y Alcance de la Coordinación del Diseño

Roles involucrados en el Diseño del Servicio

Transición del Servicio:

Metas y Objetivos en la Transición del Servicio

Valor al Negocio

Administración de Cambios

- Objetivos y Alcance de la Administración de Cambios
- Conceptos generales de la Administración de Cambios
- Las 7 R's de la Administración de Cambios
- Modelos de Procesos de Cambios y flujos de trabajo
- Tipos de requerimientos de cambio
- Cambio Estándar
- Comité de Cambios/Comité de Cambios de Emergencia
- Ciclo de vida de un cambio normal

Administración de Activos y Configuraciones

- Objetivos y Alcance de la Administración de Activos y Configuraciones
- Conceptos generales de la Administración de Activos y Configuraciones
- Elementos de Configuración
- Sistema de Administración de la Configuración (CMS)
- Biblioteca Definitiva de Medios (DML)
- Línea Base de Configuración

Administración de Liberaciones y Entregas

- Objetivos y Alcance de la Administración de Liberaciones y Entregas
- Conceptos generales de la Administración de Liberaciones y Entregas

- Política de Liberaciones
- Cuatro Fases de la liberación

Administración del Conocimiento

- Objetivos y alcance de la Administración del Conocimiento
- Modelo DIKW
- Relaciones de la CMDB, CMS, SKMS

Modelo de Servicio V

Roles en la Transición del Servicio

Operación del Servicio:

Metas y Objetivos en la Operación del Servicio

Valor al Negocio

Evento

Alerta

Incidente

Impacto, Urgencia y Prioridad

Requerimiento de Servicio

Problema

Workaround

Error Conocido

Base de Datos de Errores Conocidos (KEDB)

Administración de Eventos

- Objetivos y Alcance de la Administración de Eventos
- Conceptos generales de la Administración de Eventos

Administración de Incidentes

- Metas, Objetivos y Alcance de la Administración de Incidentes
- Conceptos generales de la Administración de Incidentes
- Modelos de Procesos de Incidentes

Administración de Requerimientos

- Objetivos y Alcance de la Administración de Requerimientos
- Conceptos generales de la Administración de Requerimientos
- Modelos de Procesos de Requerimientos

Administración de Problemas

- Objetivos y Alcance de la Administración de Problemas
- Aspectos Reactivos y proactivos
- Conceptos generales de la Administración de Problemas
- Modelos de Procesos de Problemas

Administración de Accesos

- Objetivos y Alcance de la Administración de Accesos
- Conceptos generales de la Administración de Accesos

Funciones en la Operación del Servicio

- Service Desk
- Administración Técnica
- Administración de Aplicaciones
- Administración de Operaciones

Roles en la Operación del Servicio

Mejora Continua del Servicio:

Metas y Objetivos de la Mejora Continua del Servicio

Valor al Negocio

Conceptos básicos de CSI

Los 7 pasos para mejorar los procesos

El modelo PDCA (Plan-Do-Check-Act)

Modelo de Mejora Continua del Servicio

Las 4 razones para medir

Administrador de la Mejora Continua del Servicio

- Objetivos y Alcance de la Administración de la Mejora Continua del Servicio