

Objetivo: El contenido práctico permitirá comprender y dominar de manera detallada los procesos y funciones de la fase de operación del ciclo de vida del servicio. La creación de valor al negocio a través de las actividades del día a día como el cumplimiento de requerimientos, monitoreo de eventos, atención de incidentes y análisis de problemas.

Dirigido a:

Directores y Gerentes de Mesa de Ayuda, Administradores de Cambios, Incidentes, Problemas y/o Eventos, Administrador de Accesos, Gerentes de Operaciones. Directores y Gerentes de Soporte, Administradores de Servicios, Administrador de Aplicaciones; Directores y Gerentes de Soporte y entrega de Servicios de TI; Administrador Técnico, personal involucrado en Implementación de Tecnologías, consultores y personal interesado en adquirir habilidades y conocimientos de la Operación y Análisis de la entrega de Servicios de TI.

Requisitos: Haber tomado el curso de **Fundamentos ITIL® V3** en Gestión de Servicio TI.

Beneficios:

- ▶ Direccionar a los departamentos de TI de un modelo impulsado por costos a un modelo impulsado por negocios, ofreciendo una manera rápida de simplificar y automatizar los procesos de servicios de TI
- ▶ Validar el conocimiento del participante sobre las prácticas de la industria para la Gestión de Servicios TI como se documenta en los libros centrales del Ciclo de Vida del Servicio de ITIL V3®
- ▶ Las prácticas recomendadas ITIL® inmediatas aceleran la amortización
- ▶ Requerido para poder obtener el **ITIL® Expert in IT Service Management Certificate**.
- ▶ La estandarización y el control de los procesos mitigan los riesgos y garantizan el cumplimiento.

Duración: 40 hrs.

Incluye:

- Instalaciones adecuadas
- Manual de ITIL® OSA en Español
- Manual de Ejercicios
- Box Lunch
- Instructores ITIL® Expert
- Exámenes muestra
- Diploma con registro STPS
- Examen de Certificación en Español
- Certificado emitido AXELOS
- Coffee Break Continuo

Temario

Administración de Accesos:

- ▶ Objetivos del proceso
- ▶ Valor al Negocio
- ▶ Alcance del Proceso
- ▶ Retos y factores críticos de éxito
- ▶ Conceptos Básicos
- ▶ Principales Actividades
- ▶ Interacción con otros procesos
- ▶ Métricas de efectividad del proceso
- ▶ Roles básicos en el proceso de Administración de Accesos

Cumplimiento de Solicitudes

- ▶ Objetivos del proceso
- ▶ Valor al Negocio
- ▶ Alcance del Proceso
- ▶ Retos y factores críticos de éxito
- ▶ Conceptos Básicos
- ▶ Modelos de Requerimientos
- ▶ Principales Actividades
- ▶ Interacción con otros procesos
- ▶ Métricas de efectividad del proceso

Administración de Eventos

- ▶ Objetivos del proceso
- ▶ Valor al Negocio

- ▶ Alcance del Proceso
- ▶ Retos y factores críticos de éxito
- ▶ Conceptos Básicos
- ▶ Tipos de Eventos
- ▶ Principales Actividades
- ▶ Herramientas
- ▶ Beneficios de la correcta gestión de eventos
- ▶ Interacción con otros procesos
- ▶ Métricas de efectividad del proceso
- ▶ Roles básicos en el proceso de Administración de Eventos

Administración de Incidentes

- ▶ Objetivos del proceso
- ▶ Valor al Negocio
- ▶ Alcance del Proceso
- ▶ Retos y factores críticos de éxito
- ▶ Conceptos Básicos
- ▶ Principales Actividades
- ▶ Interacción con otros procesos
- ▶ Métricas de efectividad del proceso
- ▶ Roles básicos en el proceso de Administración de Incidentes

Administración de Problemas

- ▶ Objetivos del proceso
- ▶ Valor al Negocio
- ▶ Alcance del Proceso
- ▶ Conceptos Básicos
- ▶ Principales Actividades
- ▶ Interacción con otros procesos
- ▶ Métricas de efectividad del proceso
- ▶ Roles básicos en el proceso de Administración de Problemas

Service Desk

- ▶ Definición
- ▶ Objetivos
- ▶ Beneficios
- ▶ Tipos de Service Desk
- ▶ Service Desk en la estructura de la Organización
- ▶ Métricas de efectividad del Service Desk

Administración Técnica

- ▶ Objetivos
- ▶ Conceptos Básicos
- ▶ Principales Actividades

Administración de Aplicaciones

- ▶ Objetivos
- ▶ Ciclo de Vida
- ▶ Beneficios

Administración de Operaciones de TI

- ▶ Definición
- ▶ Objetivos
- ▶ Roles
- ▶ Monitoreo y Control