

Objetivo: Proveer al participante los conocimientos necesarios para el manejo de roles, procesos y responsabilidades de la Planeación, Protección y Optimización a lo largo del Ciclo de Vida del servicio, Gestión de la Capacidad y la Gestión de la Disponibilidad, entender la Gestión de la Seguridad de la Información como parte del marco de referencia de la gobernabilidad corporativa en general.

Además de prepararlo preparar el examen de ITIL® PPO (PLANNING, PROTECTION AND OPTIMIZATION)

Dirigido a:

- Directores y Gerentes de cambios, liberación e Implementación, Gerentes de Configuración, Gerentes de Infraestructura, Gerentes de TI, Directores de TI y cualquier profesional involucrado en los procesos presentados en el curso.
- Para personas que requieren de un conocimiento más profundo acerca de los procesos de planeación, Protección y Optimización
- Profesionales de Fundamentos de ITIL® y desean continuar hacia los niveles superiores de certificaciones de ITIL®
- Profesionales que desean obtener la certificación de ITIL® Expert.

Requisitos: Haber tomado el curso de Fundamentos ITIL V3® en Gestión de Servicio TI. o el equivalente bridge en V2

Beneficios:

- ▶ Adquirir competencias en lo relacionado con los procesos, roles y responsabilidades de la Planeación, Protección y Optimización a lo largo del Ciclo de Vida del servicio.
- ▶ El certificado que obtiene tiene reconocimiento internacional a través AXELOS organismo responsable de los programas de certificación de ITIL®
- ▶ Aquellos personas que tienen esta certificación son mejor remuneradas.

- ▶ Para ampliar su conocimiento, con respaldo a nivel mundial.

Duración: 40 hrs.

Incluye:

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

Temario:

Introducción

- ▶ Propósito y objetivos de la Transición del Servicio
- ▶ Alcance de la Transición del Servicio
- ▶ Valor al Negocio
- ▶ Las interfaces de la coordinación del Diseño con otros procesos relacionados con PPO

Gestión de la capacidad

- ▶ Propósito y Objetivos
- ▶ Alcance
- ▶ Valor al Negocio
- ▶ Políticas, Principios y Conceptos básicos
- ▶ Disparadores, entradas, salidas e interfaces
- ▶ El sistema de Gestión de la Capacidad
- ▶ Retos y Riesgos
- ▶ Mediciones, CSF y KPI

Gestión de la Disponibilidad

- ▶ Propósito y Objetivos
- ▶ Alcance
- ▶ Valor al Negocio
- ▶ Políticas, Principios y Conceptos básicos
- ▶ El uso del Sistema de Gestión de la Configuración
- ▶ Actividades Métodos y Técnicas
- ▶ Disparadores, entradas, salidas e interfaces
- ▶ Retos y Riesgos
- ▶ Mediciones, CSF y KPI

Gestión de la Continuidad del Servicio de TI

- ▶ Propósito y Objetivos
- ▶ Alcance
- ▶ Valor al Negocio
- ▶ Políticas, Principios y Conceptos básicos
- ▶ Actividades, Métodos y Técnicas

- ▶ Gestión de la Información
- ▶ Disparadores, entradas, salidas e interfaces
- ▶ Retos y Riesgos
- ▶ Mediciones, CSF y KPI

Gestión de la Demanda

- ▶ Propósito y Objetivos
- ▶ Alcance
- ▶ Valor al Negocio
- ▶ Políticas, principios y Concepto básicos
- ▶ Disparadores, entradas, salidas e interfaces
- ▶ Gestión de la información
- ▶ Reto y riesgos
- ▶ Mediciones, CSF y KPI
- ▶ Actividades de la Operación del servicio

Gestión de la Seguridad

- ▶ Propósito y Objetivos
- ▶ Alcance
- ▶ Valor al Negocio
- ▶ Políticas, principios y Concepto básicos
- ▶ Actividades, Métodos y Técnicas
- ▶ Gestión de la información
- ▶ Disparadores, entradas, salidas e interfaces
- ▶ Reto y riesgos
- ▶ Mediciones, CSF y KPI

Roles y responsabilidades

- ▶ Gestor del Proceso
- ▶ Profesional del proceso
- ▶ Gestor de Gestión de la Capacidad
- ▶ Gestor de Gestión de la Disponibilidad
- ▶ Gestor de Gestión de la Continuidad del Servicio de TI
- ▶ Gestor de Gestión de la Seguridad de la Información
- ▶ Roles de la Gestión de la Demanda

Consideraciones de Tecnología e Implementación

- ▶ Requerimientos genéricos para la tecnología ITSM
- ▶ Criterios de Evaluación para las herramientas de Gestión del Servicio
- ▶ Las buenas prácticas para la implementación de Prácticas y Procesos
- ▶ La Operación del Servicio y la Gestión de proyectos
- ▶ Herramientas de Gestión del Conocimiento
- ▶ Retos, CSF y riesgos
- ▶ Colaboración