

**Objetivo:** Este curso profundiza en el conocimiento en conceptos y terminología, del curso de Fundamentos de ITIL® V3, con la finalidad de alcanzar un nivel de especialización que permita a los participantes la Gestión del Cambio, Lanzamiento y Gestión de Implementación, Validación y Pruebas del Servicio dentro de las organizaciones, además de preparar al candidato para obtener la Certificación de ITIL® Intermedio RCV (Release, Control and Validación)

**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.
- Profesionales de TI que ha adaptado implementado ITIL® y que requieren estar informados sobre este tema para que posteriormente contribuyan a un programa permanente de mejora de los servicios que proporcionan las áreas de TI.
- Personal operativo involucrado en la Gestión de Cambios, Gestión de Liberaciones y Despliegue, Validación y Prueba del Servicio, Activos del Servicio y Gestión de Configuraciones, Cumplimiento de Solicitudes, Evaluación del Servicio y Gestión del Conocimiento y que desean aumentar su perfil dentro de la organización
- Profesionales de Fundamentos de ITIL® y desean continuar hacia los niveles superiores de certificaciones de ITIL®
- Profesionales de desean obtener la certificación de ITIL® Expert

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

**Beneficios:**

- ▶ Los profesionales con esta certificación tienen la capacidad de implementar prácticas en las empresas en la Gestión de Servicios, tal como se documenta en las publicaciones de ITIL® de acuerdo al 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.
- ▶ La estandarización y el control de los procesos mitigan los riesgos y garantizan el cumplimiento.

**Duración:** 40 hrs.

**Incluye:**

- Instalaciones adecuadas
- Manual de ITIL® RCV en Español
- Manual de Ejercicios
- Instructores ITIL® Expert
- 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
- ▶ Aspecto a considerar para desarrollar una Estrategia de Transición del Servicio

## Gestión de Cambios

- ▶ Propósito y Objetivos
- ▶ Alcance
- ▶ Valor al Negocio
- ▶ Políticas y Consideraciones de Diseño y Planeación
- ▶ Tipos de Solicitud de cambios
- ▶ El rol de los modelos de Cambio
- ▶ Métodos y Técnicas
- ▶ Disparadores, entradas, salidas e interfaces
- ▶ El rol del Sistema de Gestión de la Configuración
- ▶ Reto y riesgos
- ▶ Mediciones, CSF y KPI
- ▶ Actividades de la Operación del servicio
- ▶ Gestión del cambio de la Organización

## Gestión de la Configuración y Activos del Servicio

- ▶ Propósito y Objetivos
- ▶ Alcance
- ▶ Valor al Negocio
- ▶ Políticas y Consideraciones de Diseño y Planeación
- ▶ El uso del Sistema de Gestión de la Configuración
- ▶ Las Actividades de la Gestión de Activos
- ▶ Actividades claves y entregables
- ▶ Disparadores, entradas, salidas e interfaces
- ▶ Reto y riesgos
- ▶ Mediciones, CSF y KPI
- ▶ Actividades de la Operación del servicio

## Validación y pruebas del servicio

- ▶ Propósito y Objetivos
- ▶ Alcance
- ▶ Valor al Negocio
- ▶ Políticas
- ▶ Modelos de Pruebas
- ▶ Perspectivas de Validación y Pruebas
- ▶ El uso de Nivele de pruebas y Modelos de Pruebas
- ▶ Disparadores, entradas, salidas e interfaces
- ▶ Reto y riesgos
- ▶ Mediciones, CSF y KPI

## Gestión de Liberaciones y despliegues

- ▶ Propósito y Objetivos
- ▶ Alcance
- ▶ Valor al Negocio
- ▶ Políticas, Consideraciones y Modelos
- ▶ Las cuatro fases de la gestión de Liberaciones y Despliegue
- ▶ Consideraciones de Planeación
- ▶ Pasos claves y Técnicas
- ▶ Desarrollo de un plan detallado para el despliegue
- ▶ Revisión y cierre del Despliegue
- ▶ Disparadores, entradas, salidas e interfaces
- ▶ Gestión de la información
- ▶ Reto y riesgos
- ▶ Mediciones, CSF y KPI
- ▶ Actividades de la Operación del servicio

## Cumplimiento de Solicitudes

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

## Evaluación de Cambios

- ▶ Propósito y Objetivos
- ▶ Alcance
- ▶ Valor al Negocio
- ▶ Políticas, principios y el Modelo PDCA
- ▶ Terminología y Flujo típico del proceso
- ▶ Perspectivas a considerar al ejecutar un Plan de Evaluación
- ▶ Evaluación del Desempeño del servicio y Gestión de Riesgos
- ▶ Contenido del reporte de Evaluación
- ▶ Disparadores, entradas, salidas e interfaces
- ▶ Reto y riesgos
- ▶ Mediciones, CSF y KPI
- ▶ El rol de la SKMS y del CMS

## Gestión del Conocimiento

- ▶ Propósito y Objetivos
- ▶ Alcance
- ▶ Valor al Negocio
- ▶ Políticas, uso de la estructura DIKW y el SKMS
- ▶ El uso del Sistema de Gestión de la Configuración
- ▶ Actividades y Técnicas Prácticas
- ▶ Gestión de la información
- ▶ Disparadores, entradas, salidas e interfaces
- ▶ Reto y riesgos
- ▶ Mediciones, CSF y KPI

## Roles y responsabilidades

- ▶ Roles genéricos
- ▶ Planeación y soporte de la Transición
- ▶ Gestión de cambios
- ▶ Gestión de la Configuración y Activos del Servicio
- ▶ Gestión de Liberaciones y Despliegues
- ▶ Validación y Pruebas del Servicio
- ▶ Cumplimiento de Solicitudes
- ▶ Evaluación de Cambios
- ▶ Gestión del Conocimiento

## Consideraciones de Tecnología e Implementación

- ▶ Requerimientos genéricos para la tecnología ITSM
- ▶ Criterios de Evaluación para las herramientas de Gestión del Servicio
- ▶ Gestionar los cambios en las Operaciones
- ▶ La Operación del Servicio y la Gestión de proyectos
- ▶ Herramientas de Gestión del Conocimiento
- ▶ Retos, CSF y riesgos
- ▶ Colaboración
- ▶ Sistema de Gestión de la Configuración