

Objetivo: Proveen al participante los elementos para que mejoren sus habilidades laborales las personas involucradas en las áreas: Gestión de la Cartera de Servicios, Gestión del Catálogo de Servicios, Gestión del Nivel de Servicio, Gestión de Demanda, Gestión del Aprovisionamiento, Gestión Financiera y Gestión de la Relación con el Negocio. Además de la posibilidad de obtener experiencia práctica sobre los roles necesarios para establecer una sólida y duradera relación con el negocio. Por otra parte el participante estará listo para presentar el examen de certificación **ITIL® OSA(SERVICE OFFERINGS AND AGREEMENTS)**

Dirigido a:

- Profesionales de TI que quieran aprender acerca y aplicar los procesos de acuerdos y ofertas y entender como esta fase puede ponerse en práctica para garantizar la calidad de los servicios de TI ofrecidos. El curso de formación puede ser de interés también para aquellos que buscan obtener la cualificación de **ITIL®** en los niveles de Experto o Maestro.
- 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 o el equivalente bridge en V3

Beneficios:

- ▶ El participante validara su conocimiento de las mejores prácticas en Gestión de Servicio tal cual se documenta en las publicaciones más importantes del Ciclo de Vida del Servicio de ITI
- ▶ 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® SOA** 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

- ▶ El contexto de los Procesos de SOA de la Estrategia del Servicio
- ▶ El proceso de Gestión de la Estrategia para los Servicios de TI
- ▶ El contexto de los Procesos de SOA en el Diseño del Servicio
- ▶ El proceso de Coordinador del Diseño
- ▶ Percepción del Cliente de la Utilidad y Garantía
- ▶ Entendimiento e Identificación de los Requerimientos del Cliente
- ▶ Retorno de Inversión y el Caso de Negocio

Gestión de Nivel de Servicio

- ▶ La importancia de la Gestión de Nivel de Servicios
- ▶ Propósito y Objetivos
- ▶ Alcance
- ▶ Valor al Negocio
- ▶ Políticas, Principios y Conceptos básicos
- ▶ Actividades, Métodos y Técnicas
- ▶ Disparadores, entradas, salidas e interfaces
- ▶ Gestión de la Información
- ▶ Retos y Riesgos
- ▶ Mediciones, CSF y KPI
- ▶ El contenido de los SLA´s y los OLA´s

Gestión de la Demanda

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

Gestión de la Proveedores

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

Gestión Financiera para los Servicios de TI

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

Gestión de la Relación con el Negocio

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

Roles y responsabilidades

- ▶ Gestor de Gestión del Portafolio de Servicios
- ▶ Gestor de Gestión del Catalogo de Servicios

- ▶ Gestor de Gestión de Nivel de Servicio
- ▶ Gestor de Gestión de Proveedores
- ▶ Gestor de Gestión Financiera para los Servicios de TI
- ▶ Gestor de Gestión de Relaciones con el Negocio
- ▶ 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