

Netec Digital

Certificaciones Profesionales en TI

Temario



CURSO

Fundamentos de ITIL®



Curso Fundamentos de ITIL®

En este curso, usted recibirá una introducción al ciclo de vida de la gestión de los servicios de Informática que cumplen con las expectativas de negocio. A través del uso de un estudio de caso muy realista, usted aprenderá las disciplinas fundamentales de las mejores prácticas de ITIL.

Contenido del curso

Módulo 1. Fundamentos

- 1.1 Definición de ITIL
- 1.2 Historial de ITIL
- 1.3 El enfoque de ITIL
- 1.4 Publicaciones principales y guía complementaria de ITIL
- 1.5 Esquema de acreditación
- 1.6 Las mejores prácticas en el dominio público
- 1.7 Las mejores prácticas de ITIL

Módulo 2. Gestión del servicio como práctica

- 2.1 ¿Qué es servicio?
- 2.2 Tipos de servicio
- 2.3 El valor de un servicio
- 2.4 Gestión de servicios TI
- 2.5 Tipos de proveedores de servicio
- 2.6 Personas interesadas en la gestión del servicio
- 2.7 ¿Cómo son entregados los servicios?
- 2.8 El círculo de vida del servicio

Módulo 3. Estrategia del servicio

- 3.1 Etapa de la estrategia del servicio
- 3.2 Propósito, objetivos y alcance de la etapa de la estrategia del servicio
- 3.3 Valor para el negocio de la etapa de la estrategia del servicio
- 3.4 Conceptos básicos de la etapa estrategia del servicio
- 3.5 Procesos de la etapa de la estrategia del servicio
- 3.6 Proceso de gestión del portafolio de servicios de la etapa de la estrategia del servicio
- 3.7 Proceso de gestión de las relaciones con el negocio de la etapa de la estrategia del servicio
- 3.8 Proceso de gestión financiera para los servicios de TI de la etapa de la estrategia del servicio

Módulo 4. Diseño del servicio

- 4.1 Etapa de diseño del servicio
- 4.2 Propósito, objetivos y alcance de la etapa del diseño del servicio
- 4.3 Valor para el negocio de la etapa del diseño del servicio
- 4.4 Conceptos básicos de la etapa del diseño del servicio
- 4.5 Procesos de la etapa del diseño del servicio
- 4.6 Proceso de coordinación del diseño de la etapa de diseño del servicio
- 4.7 Proceso de gestión del catálogo de servicios de la etapa del diseño del servicio
- 4.8 Proceso gestión de niveles de servicio de la etapa del diseño del servicio
- 4.9 Proceso gestión de proveedores de la etapa del diseño del servicio
- 4.10 Proceso de gestión de la disponibilidad de la etapa del diseño del servicio
- 4.11 Proceso gestión de la capacidad de la etapa del diseño del servicio
- 4.12 Proceso gestión de la continuidad de los servicios TI de la etapa del diseño del servicio
- 4.13 Proceso gestión de la seguridad de la información de la etapa del diseño del servicio

Módulo 5. Transición del servicio

- 5.1 Etapa de la transición del servicio
- 5.2 Propósito, objetivos y alcance de la etapa de transición del servicio
- 5.3 Valor para el negocio de la etapa de transición del servicio
- 5.4 Procesos de la transición del servicio

- 5.5 Proceso de planeación y soporte de la transición de la etapa de transición del servicio
- 5.6 Proceso de gestión de la configuración y activos del servicio de la etapa de transición
- 5.7 Proceso de gestión del cambio de la etapa de transición del servicio
- 5.8 Proceso de gestión de versiones y despliegues de la etapa de transición del servicio
- 5.9 Proceso de gestión del conocimiento de la etapa de transición del servicio

Módulo 6. Operación del servicio

- 6.1 Etapa de la operación del servicio
- 6.2 Propósito, objetivos y alcance de la etapa de operación del servicio
- 6.3 Valor para el negocio de la etapa de operación del servicio
- 6.4 Conceptos básicos de la etapa de operación del servicio
- 6.5 Procesos de la operación del servicio
- 6.6 Funciones de la operación del servicio
- 6.7 Proceso de gestión de eventos de la etapa de operación del servicio
- 6.8 Proceso de gestión de incidentes de la etapa de operación del servicio
- 6.9 Proceso de gestión de problemas de la etapa de operación del servicio
- 6.10 Proceso de gestión de peticiones de la etapa de operación del servicio
- 6.11 Proceso de gestión de accesos de la etapa de operación del servicio
- 6.12 Función Service Desk de la etapa de operación del servicio
- 6.13 Función gestión técnica de la etapa de operación del servicio
- 6.14 Función gestión de operaciones de TI de la etapa de operación del servicio
- 6.15 Función gestión de las aplicaciones de la etapa de operación del servicio

Módulo 7. Mejora continua del servicio

- 7.1 Etapa mejora continua del servicio
- 7.2 Propósito, objetivos y alcance de la etapa de mejora continua del servicio
- 7.3 Valor para el negocio de la etapa de mejora continua del servicio
- 7.4 Conceptos básicos de la mejora continua del servicio
- 7.5 Proceso de mejora de los 7 pasos

Objetivo del curso

Al finalizar este curso serás capaz de:

1. Entender los principios y conceptos de la gestión de servicios de TI
2. Comprender los beneficios de adoptar ITIL en su organización
3. Describir y comprender los procesos de cada etapa del ciclo de vida del servicio, su propósito, objetivos, alcance y valor que aportan al negocio
4. Entender los conceptos básicos relacionados con el ciclo de vida del servicio
5. Interpretar las actividades y roles involucrados con el ciclo de vida del servicio
6. Aprender sobre los factores que afectan la efectividad de ITIL
7. Hablar el lenguaje de ITIL
8. Obtener el conocimiento básico del marco de referencia ITIL que le permitirá lograr la certificación de ITIL Fundamentos

Al completar el curso

Usted estará en capacidad de pasar con éxito el correspondiente examen de ITIL, requerido para poder inscribirse en los futuros cursos de capacitación ITIL, de nivel intermedio.



Para más información, contáctanos al correo:
informes@netecdigital.com

Síguenos en:



www.netecdigital.com

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited
The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited