

## **CU-003: Certificación en Fundamentos de ITIL<sup>®</sup>**

### **Alineado a la versión 2011 del *Information Technology Infrastructure Library***

#### **Presentación:**

ITIL (**Information Technologies Infrastructure Library**) es un conjunto de mejores prácticas para la dirección y gestión de servicios de tecnologías de la información en lo referente a Personas, Procesos y Tecnología, desarrollado por la OGC (Office of Government Commerce) del Reino Unido cumple la norma BS15000 de la BSI (British Standards Institution).

A través de las Mejores Prácticas especificadas en ITIL se hace posible para áreas y organizaciones reducir costos, mejorar la calidad del servicio tanto a clientes externos como internos y aprovechar al máximo las habilidades y experiencia del personal, mejorando su productividad.

#### **Qué aprenderás:**

Las certificaciones de ITIL<sup>®</sup> son reconocidas a nivel internacional a través de la industria y sin importar el tamaño de la organización. Este curso da a los alumnos una capacitación exhaustiva para prepararse para la última versión del examen de certificación. (“The ITIL Foundation Certificate in IT Service Management”).

#### **Duración:**

24 horas

#### **Certificación Relacionada:**

Después de asistir a este curso, estarás listo para poder obtener la(s) siguientes certificación(es):

- **ITIL<sup>®</sup> Foundation Certificate in IT Service Management**

#### **Este curso hará que los estudiantes:**

- Comprendan a fondo los procesos y contenido de ITIL
- Entiendan todos los elementos de ITIL
- Entiendan el lenguaje específico de ITIL y el examen de Certificación
- Aprendan las estrategias y técnicas para dominar el examen

#### **Los estudiantes aprenderán a:**

- Explicar el concepto de la Administración de Servicios de IT
- Planear la mejora
- Ejecutar los planes de mejora y estrategia
- Demostrar el uso de varias técnicas y procesos definidos en ITIL
- Definir un nuevo servicio y su uso a través del Ciclo de Vida del Servicio
- Diseñar procesos de Administración de Servicios, matrices y gobernabilidad organizacional
- Entender el valor de la comunicación, documentación y automatización
- Entender el examen de certificación

## **Audiencia:**

Los grupos a quienes va dirigido este curso son:

- Individuos que requieran un conocimiento básico del más reciente marco de trabajo ITIL y que deseen aprender cómo puede ser utilizado para mejorar la calidad en la administración de TI dentro de una organización.
- Profesionales de TI que trabajan en una organización que haya adoptado y adaptado ITIL, y que necesiten estar informados sobre y por lo tanto contribuyan a un programa de mejora continua.

***El curso está orientado para que el participante obtenga el conocimiento necesario para realizar el examen de certificación avalado por APM Group, EXIN o ISEB.***

## **Contenido**

### **1. Introducción**

- Introducción
- Introducción a los conceptos básicos de ITIL
- IT como servicio
- Introducción a los procesos y proceso de administración
- El Ciclo de Vida del Servicio

### **2. Diseño del Servicio**

- Propósito, Objetivo , Objeto y Alcance
- Procesos del Diseño de Servicio
- Las 4 P's
- Aspectos del Diseño de Servicios
- Administración del Catálogo de Servicios
- Administración de los Niveles de Servicio
- Administración de la Capacidad
- Manejo de la Disponibilidad
- Administración de la Continuidad del Servicio de TI
- Portafolio de Servicios
- Administración de Proveedores de Administración de Seguridad e Información

### **3. Transición del Servicio**

- Propósito, Objetivo , Objeto y Alcance
- Transición del Servicio y su valor para el negocio
- Tecnología y Arquitectura en la Transición del Servicio
- Proceso de la Transición del Servicio
- Administración del Cambio
- Administración de la Configuración y Activos del Servicio
- Administración de Liberación y Distribución
- Administración del Conocimiento

### **4. Estrategia del Servicio**

- Propósito, Objetivo , Objeto y Alcance
- Creación de Valor a través del servicio
- Activos – Recursos y Capacidades
- Estrategia del Servicio – Principales Actividades

- e. Procesos de Estrategia del Servicio
  - f. Administración del Portafolio de Servicios
  - g. Administración de la Demanda
  - h. Administración Financiera
- 5. Operaciones del Servicio**
- a. Propósito, Objetivo , Objeto y Alcance
  - b. Definiciones
  - c. El Escritorio de Servicios
  - d. Administración Técnica
  - e. Administración Aplicativa
  - f. Administración de la Operación TI
  - g. Procesos de la Operación de Servicios
  - h. Administración de Eventos
  - i. Cumplimiento de Peticiones
  - j. Administración de Problemas
  - k. Administración de Acceso
- 6. Mejora Continua del Servicio**
- a. Propósito, Objetivo , Objeto y Alcance
  - b. Modelos y Procesos
  - c. El ciclo de Deming
  - d. Métricas y Medidas
  - e. Los 7 pasos de la mejora de procesos
  - f. Actividades de Mejora Continua de Servicio
  - g. Administración de Riesgos
  - h. Interfaces de Mejora Continua de Servicio
  - i. Interfaz con la Administración de Niveles de Servicio