

CERTIFICACIÓN OFICIAL ITIL®:
GESTIÓN DEL SERVICIO EN LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Curso Análisis y Soporte Operativo
(ITIL® V3 Operational Support and Analysis Certificate)

OBJETIVOS DEL CURSO:

Profundizar en el conocimiento de las buenas prácticas en la Gestión del Servicio tal como se documenta en las publicaciones principales del Ciclo de Vida del Servicio de ITIL.

Preparar a los alumnos para que puedan abordar el examen de certificación oficial correspondiente al presente módulo.

DIRIGIDO A:

Profesionales del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones así como de Servicios profesionales en el ámbito de la Consultoría, Administradores de sistemas, Diseñadores y consultores de redes, Estudiantes de carreras técnicas, etc.

DURACIÓN:

80 horas

PROGRAMA:

Unidad 1: Introducción

- Introducción
- La Gestión del Servicio como Práctica
- Operación del Servicio

Unidad 2: Gestión de eventos

- Propósito, Objetivos y Alcance
- Políticas, principios y conceptos básicos
- Actividades, métodos y técnicas
- Entradas, salidas y disparadores del proceso
- El papel de la Gestión de Eventos en la Gestión de la Información
- Métricas
- Obstáculos a superar, Factores Críticos de Éxito y riesgos asociados al proceso
- Cómo diseñar la Gestión de Eventos.

Unidad 3: Gestión de incidencias

- Propósito, Objetivos y Alcance
- Políticas, principios y conceptos básicos
- Actividades, métodos y técnicas
- Entradas, salidas y disparadores del proceso
- El papel de la Gestión de Incidentes en la Gestión de la Información
- Métricas
- Obstáculos a superar, Factores Críticos de Éxito y riesgos asociados al proceso

Unidad 4: Gestión de Peticiones de Servicio

- Propósito, Objetivos y Alcance
- Políticas, principios y conceptos básicos
- Actividades, métodos y técnicas
- Entradas, salidas y disparadores del proceso
- El papel de la Gestión de Peticiones en la Gestión de la Información
- Métricas
- Obstáculos a superar, Factores Críticos de Éxito y riesgos asociados al proceso

Unidad 5: Gestión de Problemas

- Propósito, Objetivos y Alcance
- Políticas, principios y conceptos básicos
- Actividades, métodos y técnicas
- Entradas, salidas y disparadores del proceso
- El papel de la Gestión de Problemas en la Gestión de la Información
- Métricas
- Obstáculos a superar, Factores Críticos de Éxito y riesgos asociados al proceso

Unidad 6: Gestión de Accesos

- Propósito, Objetivos y Alcance
- Políticas, principios y conceptos básicos
- Actividades, métodos y técnicas
- Entradas, salidas y disparadores del proceso
- El papel de la Gestión de Accesos en la Gestión de la Información
- Métricas
- Obstáculos a superar, Factores Críticos de Éxito y riesgos asociados al proceso

Unidad 7: Funciones CSU

- Las Funciones de la Operación del Servicio
- Centro de Servicio al Usuario
- Escenario 1
- Escenario 2

Unidad 8: Funciones de la Operación del Servicio

- Gestión Técnica
- Gestión de Operaciones de TI
- Gestión de Aplicaciones

Unidad 9: Tecnología e Implantación

- Requerimientos tecnológicos genéricos para la implementación del proceso
- Criterios de evaluación de herramientas y tecnología
- Las buenas prácticas en el proceso de implementación
- Obstáculos, Factores Críticos de Éxito y riesgos de la Implementación
- Cómo planificar e implementar tecnologías para la Gestión del Servicio

METODOLOGÍA

La impartición de las acciones formativas se lleva a cabo en modalidad e-learning, basada en una metodología activa y participativa, apoyada en una acción tutorial constante a lo largo del proceso de aprendizaje del alumno.

Se define un plan de trabajo en el que se combinan casos prácticos, cuestionarios de autoevaluación, actividades de desarrollo, laboratorios, videos, webcast, etc. El alumno tiene a su disposición canales de comunicación asíncrona en los que se formulan dudas, se dan orientaciones y se comparten conocimientos y experiencias.

Cada alumno dispone de una clave de acceso al campus virtual donde se desarrolla el curso. El acceso al contenido del curso favorece el estudio complementario al del ordenador al no existir horarios preestablecidos.