

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

Curso Ofertas y Acuerdos de Servicio
(ITIL® V3 Service Offerings and Agreements 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 y Objetivos
- La Gestión del Servicio como Práctica
- Estrategia del Servicio
- Diseño del Servicio

Unidad 2: Gestión del portafolio

- Introducción
- Relación de la Gestión del Portafolio con otros procesos
- Servicio de Negocio y Servicio de TI

Unidad 3: Gestión del Catálogo

- Introducción
- Interfaz con el Portafolio de Servicios
- Líneas de Servicio

- Aspectos del Catálogo de Servicios
- Actividades dentro de la Gestión del Catálogo
- Entradas, Salidas, Disparadores
- Arquitectura Orientada a Servicios
- Papel de la Transición del Servicio
- BSM y el Catálogo de Servicios
- Métricas
- Dificultades y CSFs
- Riesgos
- Ejemplo del contenido de un Catálogo

Unidad 4: Gestión del Nivel de Servicio

- Introducción
- Actividades
- Entradas, Salidas, Disparadores
- Contenido de un SLA
- Contenido de un OLA
- Métricas y KPIs
- Gestión del Nivel de Servicio en CSI
- Dificultades, CSFs y Riesgos

Unidad 5: Gestión de la Demanda

- Gestión de la demanda
- Actividades de Gestión de la Demanda
- Los Paquetes de Servicio
- Modelado de la Demanda
- Dificultades, CSFs y Riesgos

Unidad 6: Gestión de Proveedores

- Introducción
- Actividades
- Relación con otros procesos
- Entradas, Salidas, Disparadores
- Métricas

Unidad 7: Gestión Financiera

- Introducción
- Planificación de la Gestión Financiera
- Análisis de la Inversión en la Gestión Financiera
- Contabilidad de Costes en la Gestión Financiera
- Reintegro en la Gestión Financiera
- Métodos y Modelos utilizados en la Gestión Financiera
- Retorno de la Inversión (ROI)
- Implementación de la Gestión Financiera

Unidad 8: Gestor de Relaciones con el Negocio

- Rol del Gestor de Relaciones con el Negocio
- Comprender las Actividades de Negocio del Cliente
- Segmentación de los Servicios

Unidad 9: Roles y Responsabilidades

- Rol del Gestor del Catálogo de Servicio
- Rol del Gestor del Nivel de Servicio
- Rol del Gestor de la Demanda
- Rol del Gestor de Proveedores

Unidad 10: Tecnología e implementación

- Herramientas de Diseño del Servicio
- Evaluación de Herramientas
- Implementación
- Dificultades, CSFs y Riesgos
- Planificación de la Implementación

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.