



GESTIONA Y OPTIMIZA TUS PROYECTOS IT

CURSO FUNDAMENTOS ITIL® V.3

Certifícate en ITIL® Foundations V.3

Presentación

ITIL® son las siglas de un conjunto de mejores prácticas desarrollado a finales de los años 80's en el Reino Unido, específicamente por la OGC u Oficina Gubernativa de Comercio Británica (Office of Government Commerce). Las siglas de ITIL® significan (Information Technology Infrastructure Library) o Librería de Infraestructura de Tecnologías de Información.

En la actualidad es necesario el establecimiento de estándares que nos ayuden en el control, operación y administración de los recursos (ya sean propios o de los clientes) enfocados a la gestión de servicios de Tecnologías de Información, en la entrega de los servicios de TI, todo para el mejoramiento de la administración de los mismos, reducción de costos de operación y alineamiento de los servicios de TI con las necesidades actuales y futuras del negocio, documentando y recopilando las mejores prácticas en base a toda la experiencia adquirida con el tiempo en determinada actividad.

La Fundación de Egresados de la Universidad Distrital ha diseñado este curso para dar a conocer y afianzar el conjunto de mejores prácticas que propone ITIL® a través del ciclo de vida del servicio usando una metodología que permita lograr la aprobación del examen en ITIL® Foundations V3.

Ventajas Y Beneficios

- Este diplomado Incluye el examen oficial de certificación de ITIL® Foundations V3 en español o en inglés, según como lo desee. Además de simulación del examen por computador.
- Al estar certificado en ITIL® Foundations, además de ser una marca líder en mejores prácticas para implementar servicios, tendrá la seguridad de estar avalado a nivel internacional.
- Contará con docentes certificados y altamente experimentados implementando ésta herramienta.
- Su intensidad horaria de 28 horas está perfectamente diseñada para que adquiera todo el conocimiento necesario de ITIL® además de afianzarlo debido a la metodología empleada en el curso.
- Tendrá la documentación y material pertinente del diplomado en un dispositivo USB.
- Después de finalizado el curso el participante tendrá la oportunidad de realizar sesiones de simulacros del examen con la retroalimentación pertinente, reforzando los conocimientos y garantizando la aprobación del examen de certificación.
- La Fundación ofrece la mejor relación costo / beneficio a diferencia de otras entidades.



Objetivo

- Brindar al participante unas buenas prácticas sólidas y los conocimientos fundamentales en los diferentes aspectos que influyen en el desarrollo exitoso de un proyecto de tecnología, basado en unos procedimientos propios de auto mejoramiento basados en los principios definidos en la metodología ITIL®, orientando estos principios a que el participante este preparado para certificarse internacionalmente en ITIL® Foundations.

Dirigido a: A todo profesional que intervenga en el desarrollo de proyectos, interesados en certificarse en ITIL® y todos aquellos quienes dirigen proyectos, hacen parte de proyectos de servicios y desean implementar en su gestión o administración de TICS los principios que promulga ITIL®.

Duración: 28 Horas Presenciales.

Pre-Requisitos: Ninguno.

Metodología

Teórico 50% Practico 50%, a través del curso cada persona tendrá su propio equipo y se irán realizando prácticas reales para el entendimiento de los conceptos y principios de cada tema, teniendo en cuenta situaciones comunes en diferentes proyectos. Se contará con dos días enfocados a la ejecución de simulacros en español y en ingles con retroalimentación, reforzando los conocimientos para la presentación del examen de certificación.

Se explicará en líneas generales el contexto de la metodología, mejores prácticas, enfoque desde la calidad, y el framework de trabajo.

- Administración de Servicios como práctica
- Conceptos de Administración de la Infraestructura y de Information Technology Service Management (ITSM).
- Definiciones: Service provider vs. supplier, servicio, cliente vs. usuario, infraestructura, best practice.
- Conceptos fundamentales: orientación a servicios, cultura de servicios, calidad de servicio y procesos para la administración de la infraestructura.
- ITIL: antecedentes, evolución, conceptos fundamentales. ITIL® y otros esquemas. Estándar ISO 20000. Beneficios de ITIL

Ayudas audiovisuales

Además de la presentación formal del material del curso - taller, se incluyen ejercicios, talleres y discusiones en grupo, con el propósito de facilitar el trabajo gerencial. El material utilizado por el instructor en el curso se entregará de forma impresa o a través de medio magnético.



Que incluye

- Capacitación formal y presencial de 40 horas por conferencistas certificados.
- Sesiones de simulación del examen ITIL® Foundations V.3 .
- Costo del examen de certificación ITIL® Foundations V.3 en centro de pruebas Prometric ó Pearson Vue*.
- Completo Material de aprendizaje.
- Certificado de asistencia al curso Fundamentos ITIL® V3*.

Material Certificación

* Únicamente a los participantes que hayan asistido al 80% de las sesiones o más, se les otorgará el certificado de asistencia y tendrá el derecho de tomar el examen internacional por EXIN.

PARA MAYOR INFORMACIÓN

Fundación de Egresados de la Universidad Distrital

Teléfonos:

2452529 – 2452532 – 2457011

Correo Electrónico:

administracion@egresadosudistrital.edu.co

Dirección: Carrera 18 No. 32ª – 18

www.egresadosudistrital.edu.co

Bogotá D.C. - Colombia

2009

RESPALDO INTERNACIONAL



CENTRO DE PRUEBAS





CONTENIDO TEMÁTICO

Introducción

- Metodología, mejores prácticas, enfoque desde la calidad, y el framework de trabajo.
- Administración de Servicios como práctica
- Conceptos de Administración de la Infraestructura y de Information Technology Service Management (ITSM).
- Definiciones: service provider vs. supplier, servicio, cliente vs. usuario, infraestructura, best practice.
- Conceptos fundamentales: orientación a servicios, cultura de servicios, calidad de servicio y procesos para la administración de la infraestructura.
- ITIL: antecedentes, evolución, conceptos fundamentales. ITIL® y otros esquemas. Estándar ISO 20000. Beneficios de ITIL

Ciclo de Vida del Servicio

Conceptos fundamentales de ITILv3. Estructura y contenido de los libros de ITILv3.

Estrategia para los Servicios (Service Strategy)

Se detallará esta fase del ciclo de vida de los servicios, viendo la meta y objetivos de esta fase, el modelo adoptado, sus principios clave, los procesos y funciones involucrados en la misma.
Propósito y alcance.

- Conceptos fundamentales: utilidad y garantía, service assets, creación de valor a través de los servicios.
- Automatización de Servicios.
- Retorno de los activos.
- Service Strategy: actividades principales, definiciones y conceptos.
- Core service, support service, service level package y service package.
- Business case. Modelos de Servicio. Manejo de riesgos.
- Service Portfolio Management: conceptos y definiciones. Actividades.
- Estados de un servicio.
- Relación entre catálogo de servicios y portafolio de servicios.
- Ciclo de los servicios.
- Financial Management: propósito, diferencias con ITILv2. Actividades.
- Tipos de costos y modelos de costos. Charging: conceptos y modelos. Demand Management: alcance, conceptos y definiciones.
- Diferencias con ITILv2. Patterns of business activity y user profiles. Relación con Capacity Management.



Diseño de los Servicios (Service Design)

Se detallará esta fase del ciclo de vida de los servicios, viendo la meta, objetivos de esta fase, el modelo adoptado, sus principios clave, los procesos y funciones involucrados en la misma.

- Propósito, alcance y beneficios de Service Design.
- Conceptos fundamentales, integración de procesos de Service Design.
- Service design package. Service Catalogue Management: propósito, definiciones y conceptos fundamentales. Jerarquía de servicios.
- Contenido de un catálogo. Service Level Management: propósito, definiciones y conceptos fundamentales.
- Niveles de servicio.
- Service level agreements.
- Tipos de SLA's. Service level requirements. Mejores prácticas. Actividades. Beneficios.
- Availability Management: propósito, definiciones y conceptos fundamentales.
- Vital business function.
- Concepto de disponibilidad de los servicios.
- Formas de medición. Confiabilidad. Mantenibilidad.
- Niveles de disponibilidad. Actividades. Técnicas.
- IT Service Continuity Management: propósito, definiciones y conceptos fundamentales.
- Diferencias con Availability Management.
- Business continuity management e IT service continuity management.
- Etapas de proyecto.
- Estrategias de recuperación.
- Administración del riesgo.
- Opciones de recuperación.
- Capacity Management: propósito, definiciones y conceptos fundamentales.
- Subprocesos. Actividades recurrentes. Mejores prácticas. Application sizing.
- Administración de la demanda.
- Administración del workload.
- Information Security Management: propósito.
- Responsabilidades. Objetivos fundamentales.
- Information security management system. Relación con la ISO 27002.
- Supplier Management: propósito, definiciones y conceptos fundamentales.
- Sourcing options. Contratos. Actividades. Roles y responsabilidades de Service Design. Métricas.

Transición de los Servicios (Service Transition)

Se detallará esta fase del ciclo de vida de los servicios, viendo la meta, objetivos de esta fase, el modelo adoptado, sus principios clave, los procesos y funciones involucrados en la misma.

- Propósito, alcance y beneficios de Service Transition.
- Integración de procesos de Service Transition.
- Change Management: propósito, definiciones y conceptos fundamentales.
- Procesos. Mejores prácticas. Modelos de cambio. Cambio normal, cambio estándar y cambio de emergencia.
- Change advisory board.
- Interrelación con Service Asset and Configuration Management.
- Configuration management data base. Beneficios y problemas.



- Service Asset and Configuration Management: objetivos. Configuration items y baselines. Actividades. Mejores prácticas. Beneficios y problemas.
- Transition Planning and Support: propósito, definiciones y conceptos fundamentales.
- Actividades. Release and Deployment Management: propósito y definiciones.
- Opciones de liberación. Unidad de liberación.
- Definitive media library. Definitive hardware spares.
- Conceptos de liberación y despliegue de servicios.
- Actividades y mejores prácticas. Beneficios.
- Service Validation and Testing: propósito y definiciones.
- Modelo en V. Evaluation: propósito y definiciones.
- Interrelación entre Evaluation, Service Validation and Testing y Release and Deployment Management.
- Knowledge Management: propósito y definiciones.
- Service knowledge management system. Integración e interrelación de procesos del ciclo de vida de los servicios.
- Roles y responsabilidades de Service Transition. Métricas.
- Herramientas automatizadas: Service Design, Service Transition y Service Operation.

Roles y Funciones

- Definiciones y conceptos fundamentales de rol y función.
- Funciones de ITILv3: Interrelación y conceptos. Importancia de las comunicaciones en Service Operation. Service Desk: definiciones y conceptos fundamentales.
- Tipos de Service Desk. Organización y variantes. Actividades. Mejores prácticas.
- Technical Management: definiciones y conceptos. Objetivos.
- Application Management: definiciones y conceptos. Objetivos.
- Diferencias entre Application Management, Application Development y Service Life Cycle.
- Similitudes y diferencias entre Technical Management y Application Management.
- IT Operation Management: definiciones y conceptos.
- Doble rol de ITO.
- Roles de las funciones de ITILv3: descripción. Mapeo de funciones y procesos de Service Operation.
- Modelo RACI. Roles genéricos: process owner, service owner, process manager, product manager y service manager. Control por oposición y complementación entre estos roles.

Operación de los Servicios (Service Operation)

Se detallará esta fase del ciclo de vida de los servicios, viendo la meta, objetivos de esta fase, el modelo adoptado, sus principios clave, los procesos y funciones involucrados en la misma.

- Propósito, alcance y beneficios de Service Operation.
- Conceptos y desafíos fundamentales de Service Operation.
- Incident Management: propósito, definiciones y conceptos fundamentales.
- Diferencias entre incidentes, eventos y requisiciones.
- Ciclo de vida de los incidentes. Actividades. Categorización.
- Mejores prácticas.
- Proceso de escalado. Métricas. Beneficios.
- Event Management: propósito, definiciones y conceptos fundamentales.
- Tipos de evento.



- Relaciones con administración de problemas. Métricas.
- Request Fulfillment: propósito, definiciones y conceptos fundamentales.
- Integración con administración de incidentes. Métodos y técnicas. Métricas.
- Problem Management: propósito, definiciones y conceptos fundamentales.
- Diferencias con la administración de incidentes.
- Ciclo de vida de los problemas.
- Diferencias entre problema y error conocido.
- Known Error Data Base. Revisión de problemas mayores.
- Administración proactiva. Métricas y mejores prácticas. Beneficios.
- Access Management: propósito, definiciones y conceptos fundamentales.
- Técnicas. Interrelación con otros procesos de Service Operation.
- Roles y responsabilidades de Service Operation.

Mejora Continua de los Servicios (Continual Service Improvement)

Se detallará esta fase del ciclo de vida de los servicios, viendo la meta objetivos de esta fase, el modelo adoptado, sus principios clave, los procesos y funciones involucrados en la misma.

- Propósito, alcance y beneficios de Continual Service Improvement.
- Conceptos fundamentales: service gap model, ITSM monitor control loop y PDCA model.
- Concepto de métrica y de medición. Tipos de métricas.
- Critical success factors y key performance indicators.
- El Continual Service Improvement Model.
- Concepto de baseline según Continual Service Improvement.
- Corporate e IT Governance.
- Los siete pasos de la mejora de procesos.
- Roles de Continual Service Improvement.

NOTA: Se incluyen al final, la ejecución de sesiones de simulacros en inglés, reforzando los conocimientos para la presentación del examen de certificación.