



ITIL Service Manager

ITIL® es el marco de procesos de Gestión de Servicios de IT más aceptado a nivel mundial y proporciona un conjunto de mejores prácticas, extraídas de organismos punteros del sector público y privado a nivel internacional.

Este marco de procesos es utilizado por cientos de organizaciones en el mundo y ha sido desarrollado reconociendo la dependencia creciente que tienen éstas en la tecnología para alcanzar sus objetivos. La certificación ITIL Service Manager supone la más alta calificación dentro de su esquema de formación.

Introducción

Con nuestro curso te convertirás en **Service Manager**, lo que supone poseer los conocimientos y habilidades necesarios para desarrollar un sistema de gestión de servicios IT basado en ITIL. Además de ayudarte a conocer en profundidad el contenido de los libros básicos de ITIL, abordaremos temas como la mejor forma de planificar una implantación de ITIL, cómo transmitir las ventajas de este enfoque a la alta dirección o cómo realizar presentaciones y comunicaciones oficiales.

Para realizar el curso es imprescindible tener el certificado Básico en Foundation v2 o v3, aunque también te serían de ayuda la experiencia en gestión de proyectos, la experiencia directa dentro de la Administración de Servicios de TI, el tener buenas habilidades de comunicación, presentación, conformación de equipos, negociación y resolución de conflictos, además de fuertes habilidades de liderazgo y relaciones interpersonales.

Objetivos

Al terminar el curso serás capaz de:

- Definir, diseñar y mejorar los procesos ITIL de entrega y soporte de servicios
- Analizar la Gestión de Servicios TI dentro de una organización
- Diseñar la estructura organizacional para implementar procesos
- Describir los procesos de la Gestión de Servicio TI
- Asesorar y auditar los procesos de la Gestión de Servicio TI
- Implementar procesos de cambio

- Escribir (reportes, memos y proyectos) y mantener comunicaciones verbales apropiadamente
- Identificar las habilidades de gestión más importantes que se requieren para cada función
- Transmitir de forma convincente las ventajas de este enfoque, tanto a responsables técnicos como a responsables de negocio que quieran conocer qué puede aportar ITIL para la mejora de su eficacia y eficiencia

Dirigido a

El curso está dirigido a personal de IT relacionado con la prestación de servicios, directores IT, consultores IT, responsables de procesos o áreas,

responsables de organización y calidad que quieren mejorar su comprensión del departamento IT.

Contenido

El curso está orientado a la práctica, y mediante la realización de ejemplos y casos continuos permite que los alumnos profundicen en los procesos de ITIL

Bloque 1: Service Support

Durante la primera semana del curso profundizamos en todos los aspectos, actividades, tareas, roles, métricas y tecnología, beneficios y cuellos de botella de los procesos de Service Support: Gestión de Configuración, Gestión de Incidencias, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Entregas y la función del Service Desk. Mediante su aplicación en casos prácticos, no sólo se domina la teoría sino que se asegura que los participantes son capaces de aplicarla en un entorno real.

Bloque 2: Service Delivery

Durante la segunda semana del curso se abordan los mismos aspectos, actividades, tareas, roles, métricas y tecnología, beneficios y cuellos de botella de los procesos de Service Delivery: Gestión de Niveles de Servicio, Gestión de Capacidad, Gestión de Disponibilidad, Gestión de Continuidad de Servicios IT, y Gestión Financiera de Servicios IT. Mediante su aplicación en casos prácticos, no sólo se domina la teoría sino que se asegura que los participantes son capaces de aplicarla en un entorno real

Preparación para el examen de certificación

Una jornada dedicada íntegramente a incrementar las posibilidades de superar con éxito el examen, mediante un repaso general de puntos clave, estudio del caso práctico sobre el que versará la certificación, indicaciones y puntos a tener en cuenta a la hora de responder. Los exámenes se podrán realizar al día siguiente.

Formato del curso

Progresivo- duración total: dos meses

Mes 1 – primera semana: service support

Mes 2 – primera semana: service delivery

Mes 2 – última semana: preparación y realización examen

Intensivo- duración total: 11 días

Primera semana: service support

Segunda semana:

Lunes: repaso Service Support y examen

Martes a Viernes: service delivery

Tercera semana:

Lunes: repaso Service Delivery y examen