
ITIL Service Management - Service Support

Duración: 5 Días **Código del Curso: SS**

Temario:

La certificación de Service Manager se obtiene después de haber asistido a dos cursos de 5 días de duración cada uno y de aprobar los 2 exámenes correspondiente a cada curso con una calificación igual o mayor a 50 puntos: **Service Delivery** (Provisión del Servicio) y **Service Support** (Soporte del Servicio).

Este curso ofrece una guía avanzada acerca del diseño, implementación y gestión de servicios TI basados en las recomendaciones de las Buenas Prácticas de ITIL. El Seminario de preparación del Caso de Estudio es de gran ayuda a los participantes para revisar el enfoque aplicado al mismo durante su análisis.

Dirigido a:

Los cursos están dirigidos a Responsables de TI, Consultores y a aquellas personas que tienen relación en la implantación de este conjunto de prácticas para alinear las necesidades del negocio con los objetivos de TI. Es indispensable que el participante tenga al menos 2 años de experiencia en la implementación de los procesos de ITIL

Objetivos:

- Entender el diseño, implementación y gestión de servicios dentro del marco basado en servicios de IT
 - Prepararse para afrontar con éxito el examen de Service Manager
-

Prerequisitos:

- Formarse con un proveedor de formación acreditado por EXIN
- Estudios de grado superior, o profesionales con una gran experiencia práctica o autodidactas
- El certificado de Fundamentos de Gestión de Servicios de TI (basado en ITIL)
- Buena capacidad de comunicación oral y escrita
- Habilidades de oratoria y de elaboración de presentaciones, empatía, habilidades para la preparación de reuniones y el trabajo en equipo
- Al menos dos años de experiencia profesional como gestor o consultor en el área de gestión de TI.

Exámenes y certificación:

- ISEB/EXIN Managers Certificate in IT Service Management.
 - Cada examen tiene una duración de 3 horas (si es realizado en castellano), para las personas que realicen los exámenes en inglés tendrán 30 minutos adicionales.
 - El candidato conocerá los resultados en un lapso de tiempo que puede variar entre 6 y 8 semanas después de realizar dichos exámenes.
 - Si el Candidato aprobará uno de los exámenes y el otro no, deberá realizar de nuevo el examen suspendido; si aun así suspendiera otra vez deberá efectuar ambos (Service Delivery & Service Support)
 - El día del examen, estará permitida a los candidatos la utilización de un diccionario Inglés –Castellano / Castellano – Inglés.
 - Al finalizar cada curso el asistente deberá firmar una Evaluación realizada por el Instructor/es del mismo a lo largo de la semana. Esta evaluación tiene como finalidad comprobar si el candidato en cuestión cumple con el perfil necesario para realizar el examen, de no ser así el interesado(a) deberá repetir el curso sin coste adicional.
 - No será necesario que el participante lleve el Caso de Estudio impreso, porque en el sobre del Examen encontraran un ejemplar.
-

Siguientes cursos recomendados:

- Seminario de Preparación del Caso de Estudio
-

Contenido:

Duración: 80 horas (incluyendo el seminario de preparación)

ITIL Service Delivery (5 días)

Service Level Management (Gestión de Niveles de Servicio)

- Planificar, negociar y gestionar los Acuerdos de Niveles de Servicio
- Estructura, contenido y redacción de dichos acuerdos
- Puntos claves de servicio: monitorizar y elaborar informes de gestión
- Auditorías del servicio y Programas de Mejora del Servicio

Financial Management for IT Services (Gestión Financiera de los Servicios de TI)

- Principios para la elaboración del Presupuesto, Contabilidad y Tarificación
- Los beneficios de la identificación de los costes y recargos al servicio
- Políticas y métodos de cobros y su impacto en el SLA

Availability Management (Gestión de la Disponibilidad)

- Planificar y Mantenimiento de Sistemas de Alta Disponibilidad
- Analizar y Gestionar los riesgos
- Calcular y comunicar la disponibilidad y fiabilidad a la Gestión de Niveles de Servicios

Capacity Management (Gestión de la Capacidad)

- Crear una base de datos para la gestión de la capacidad
- Administrar la Carga de Trabajo, Dimensionar Aplicaciones y gestión de recursos TI
- Gestión de demanda, monitorización del rendimiento y optimización de la Infraestructura de TI

IT Service Continuity Management (Gestión de la Continuidad)

- Desarrollo de un Plan de la Continuidad de los Servicios de TI y su relación con el Plan de Continuidad de los procesos críticos del negocio
- Análisis del Impacto sobre el Negocio, Análisis de Riesgos y las diferentes opciones de Continuidad recomendadas
- Implementación, Pruebas y Mantenimiento del Plan

ITIL Service Support – (5 días)

Configuration Management (Gestión de la Configuración)

- Conceptos básicos y terminología
- Análisis de la configuración y relaciones
- Crear, Implementar y Gestionar la Base de Datos de la Configuración (CMDB)
- Usar la CMDB para gestionar: Incidentes, Problemas y Cambios.

Incident Management (Gestión de Incidencias)

- Gestión de incidentes en la Primera Línea de Soporte
- Relación entre TI y los usuarios
- Registro y Escalado de Incidentes
- Sistemas de Codificación e información disponible para realizar el diagnóstico
- Métricas de Calidad del Servicio y Elaboración de Reportes (Informes)
- Tipos de Service Desk y las habilidades requeridas a los empleados
- La contribución del Service Desk en la Percepción de la calidad a durante la Provisión del Servicio.

Problem Management (Gestión de Problemas)

- Incidentes, Problemas y Errores Conocidos
- Control de Problemas y su Prevención
- Análisis y técnicas para alcanzar los objetivos del servicio
- Categorizar, asignar prioridad y gravedad a el Problema

Release Management (Gestión de Versiones o Liberaciones)

- Almacenamiento, Control e Implementación de software y hardware autorizado
- Definitive Software Library (DSL) y Definitive Hardware Store (DHS) y sus relaciones con la CMDB

Service Management Tools (Herramientas Recomendadas para la Gestión de Servicios)

- Las herramientas disponibles en el mercado y los Criterios de Evaluación que debemos tomar en cuenta a la hora de seleccionar las mas adecuadas para nuestra organización

Seminario de Preparación del Caso de Estudio - 1 día

- Consejos para el examen
- Orientación acerca de cómo contestar las preguntas del examen
- Puntos claves para cada proceso de la Gestión de Servicios (Service Delivery ; Service Support)
- Aclarar las dudas que puedan tener los asistentes sobre el Caso de Estudio en el que se basará el examen

Más información:

Para más información o para reservar tu plaza llámanos al (34) 91 425 06 60

info.cursos@globalknowledgespain.es

www.globalknowledge.net/es

Global Knowledge Network Spain, C/ Retama 7, 6ª planta, 28045 Madrid