
ITIL Service Management Essentials v3 (Fundamentos de ITIL v3)

Duración: 3 Días **Código del Curso: ILFN**

Temario:

Este curso está incluido dentro de nuestra formación subvencionada. [Consulta los precios aquí.](#)

Este curso permitirá a los asistentes comprender de una forma práctica y sencilla los conceptos claves, roles, procesos y funciones de la provisión y soporte de servicios. El curso está basado en las mejores prácticas que debemos seguir al administrar el Ciclo de Vida del Servicio.

Dirigido a:

Responsables de TI, Desarrolladores de Sistemas Administradores de la Infraestructura TI, Consultores, entre otros. Además prepara a los alumnos para afrontar con éxito el examen de certificación de Fundamentos de ITIL V3. El curso está basado en las mejores prácticas de Ciclo de Vida de los Servicios TI.

Objetivos:

- Entender que la Gestión de Servicio, basada en las mejores prácticas de ITIL, se puede incorporar y adoptar dentro de su propia organización.
 - Preparar a los alumnos para realizar el examen de Certificación de Fundamentos de ITIL V3
 - Proveer consejos prácticos de cómo implementar un marco de Gestión de Servicio basado en las mejores prácticas del ciclo de vida de servicio.
-

Prerequisitos:

- Aunque no hay requisitos previos, sería recomendable que el participante tenga cierta experiencia y que esté familiarizado con la Infraestructura de TI y como ésta soporta a los servicios suministrados por la organización para cumplir con los objetivos del negocio

Exámenes y certificación

- A partir del 11 de junio 2008, el examen está disponible en inglés y castellano.
 - El examen en castellano sólo se puede realizar por escrito y debe ser solicitado con 2 semanas de antelación. Tiene una duración de 1 hora y consta de 40 preguntas de elección múltiple.
 - El examen en inglés se puede realizar por escrito o en formato electrónico. Tiene una duración de 1 hora y consta de 40 preguntas de elección múltiple
 - El porcentaje necesario para aprobar el examen es el 65% (equivalente a 26 respuestas correctas).
-

Contenido:

- Introducción a Gestión de Servicio
 - Los objetivos y valores del negocio para cada fase del ciclo de vida
 - Los objetivos principales y valor del negocio ofrecido para cada fase del ciclo de vida, cubierto por los 5 libros principales
 - Estrategia del servicio
 - Diseño del servicio
 - Transición del servicio
 - Operación del servicio
 - Mejoras continuas del servicio
 - Los principios claves y modelos de ITSM
 - Los distintos tipos de proveedores de servicio
 - Los aspectos principales del diseño del servicio
 - El modelo V de Servicio
 - El modelo de mejora continua del servicio
 - Los procesos y funciones
 - Definir las características de un proceso
- Los objetivos, valor añadido al negocio, conceptos básicos, roles e interfaces de:
 - Gestión de Portfolio de Servicios
 - Gestión de Niveles de Servicio
 - Gestión de Incidencias
 - Gestión de Cambios
 - Los objetivos y conceptos básicos de:
 - Gestión de demanda
 - Gestión financiera
 - Gestión del catálogo de servicio
 - Gestión de la disponibilidad
 - Gestión de la capacidad
 - Gestión de proveedores
 - Gestión de la seguridad de la información
 - Gestión de la continuidad del servicio de TI
 - Gestión de los Activos del Servicio y de la Configuración
- Gestión de Versiones y Despliegue
 - Gestión de eventos
 - Gestión de problemas
 - Peticiones de Servicio
 - Gestión de Accesos
 - Los 7 Pasos de la Mejora Continua
 - Explicaciones de los funciones
 - Service Desk
 - Gestión de las aplicaciones
 - Gestión de operaciones
 - Gestión técnica
 - Estructura de la organización y roles importantes, utilizando el modelo de RACI
 - Tecnología y arquitectura
 - Los requisitos para una tecnología integrada de ITSM

Más información:

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

info.cursos@globalknowledge.es

www.globalknowledge.es

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