



ITIL® Foundation Version 3 in IT Service Management

Los beneficios de adoptar las Mejores Prácticas para la
Gestión de Servicios de TI y los conceptos generales de
ITIL®



ITIL® es una guía que produce amplios beneficios a las organizaciones de cualquier tamaño e independientemente del tipo de tecnología que utilicen, especialmente si estas mejores prácticas se integran con reconocimiento total de las necesidades del negocio.

Un elemento clave del éxito de **ITIL®** es su enfoque al Negocio y al Cliente.





Objetivos del Curso

- Comprender el marco de referencia de **ITIL®** y cómo apoya en la mejora de la calidad de la Gestión de Servicios dentro de una organización.
- Poder distinguir y nombrar las diferentes funciones de **ITIL®** y sus responsabilidades clave, así como los conceptos y procesos.
- Prepararse para presentar y aprobar el examen que ofrece LCS (Loyalist Certification Service)
- Presentar a los participantes la visión que **ITIL® v.3** plantea sobre la Gestión de Servicios de TI.
- Que los participantes reconozcan la necesidad de alinear las estrategias de ITSM (Information Technology Service Management) con los objetivos del negocio.
- Reconocer las necesidades de cambiar el enfoque de implementación de las mejores prácticas: de la orientación a procesos hacia la consideración del ciclo de vida del servicio como factor clave.
- Nota: “El certificado en **ITIL®** Foundation in IT Service Management no pretende habilitar a los certificados para realizar la implementación de las prácticas sin mayor guía”, APMG.

¿Quién debe asistir?

El curso está dirigido a cualquier persona interesada en familiarizarse con los principios fundamentales, los términos, conceptos y descripciones sobre mejores prácticas para la Gestión de Servicios de TI.

Profesionales de TI que están trabajando en una organización que ha adoptado y adaptado **ITIL®** y que requieren estar informados sobre estas prácticas y posteriormente contribuir a generar un programa permanente de mejora del servicio.

¿Qué aprenderán?

Los candidatos pueden esperar obtener el conocimiento y la comprensión en los siguientes temas de **ITIL® v.3** al finalizar el Curso:

- Comprender la Gestión de Servicios como una práctica
- Comprender El Ciclo de Vida del Servicio
- Comprender los principios claves y los modelos
- Conocer los conceptos generales
- Conocer los procesos definidos
- Conocer los roles que plantea **ITIL® v.3**
- Conocer las funciones
- Conocer la Arquitectura y tecnología
- Conocer el esquema de Certificación

agenda

- Día 1:**
Introducción a **ITIL®**
- ITIL® Service Management**
 - El Ciclo de Vida del Servicio
 - Estrategia del Servicio
(*Service Strategy*)
 - Diseño del Servicio
(*Service Design*)
–Parte 1
- Día 2:**
Diseño del Servicio
(*Service Design*)
–Parte 2
- Transición del Servicio
(*Service Transition*)
 - Operación del Servicio
(*Service Operation*)
- Día 3**
Mejora Continua del Servicio
(*Continual Service Improvement*)
- Tecnología y Arquitectura
 - Repaso y Simulación de Examen
 - Aplicación del Examen de Certificación
(*opcional*)

Estudio individual

De acuerdo con los lineamientos internacionales, se recomienda ampliamente que el participante dedique 3 horas de autoestudio posterior a cada clase para asimilar mejor el contenido del curso y apoyará su preparación para el examen de certificación.

Día 1:

Bienvenida e Introducción **ITIL®**

- Tópicos
- Clase de Fundamentos
- Audiencia y Prerrequisitos
- Instalaciones y logística
- Estructura del Curso
- Presentación
- Agenda
- Ubicando a ITSM en la evolución de las empresas
- Antecedentes de **ITIL®**
- Antecedentes de **ITIL®** para la v.3
- ¿Por qué **ITIL® v.3**?
- Material de referencia
- **ITIL® v2**
- El esquema de Certificación **ITIL® v.3**
ISO/IEC 20000 – 2005

ITIL® Service Management

- Propuesta de Valor de ITSM
- Service Management
- Servicio
- Utilidad y Garantía
- Creación de valor mediante servicios
- Rol: Administrador de Servicios
- Rol: Dueño del Servicio
- Buena Práctica y Mejor Práctica
- Características de Buenas Prácticas
- Definiciones de Función y Rol
- Proceso
- Modelo de Procesos
- Características de los Procesos
- Rol: Dueño de Proceso
- Modelo RACI

El Ciclo de Vida del Servicio

- Ciclo de Vida del Servicio
- Alcance de **ITIL® v.3**
- Estructura de **ITIL® v.3**
- Etapas del ciclo de vida
- Procesos en el Ciclo de Vida
- Otros marcos de referencia

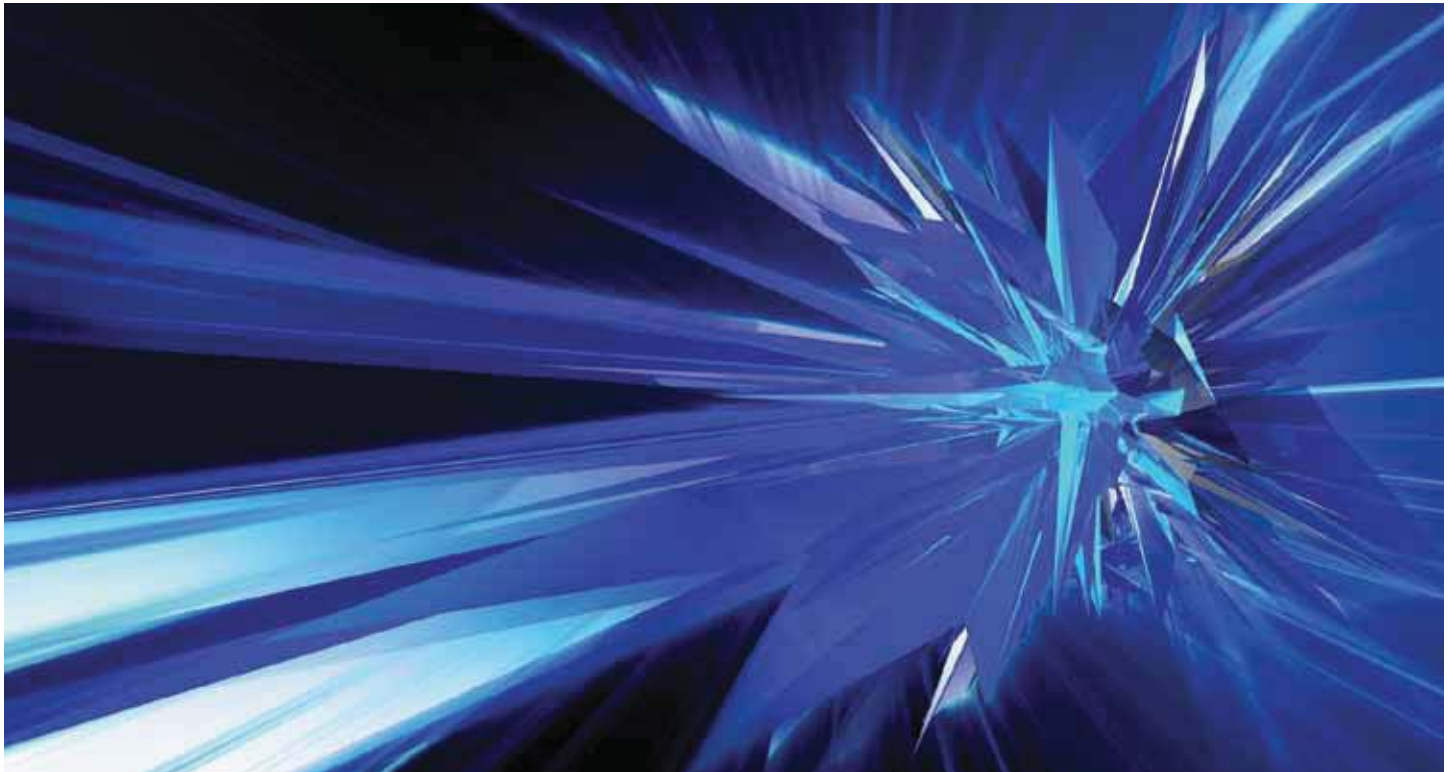
Estrategia del Servicio

- Metas, objetivos, alcance y valor de la etapa
- Conceptos Clave
- Creación de valor mediante Servicios
- Activos del Servicio
- Tipos de Proveedores de Servicios
- Actividades de la Estrategia del Servicio
- Red de Valor y Cadena de Valor
- Economía del Servicio
- Portafolio de Servicios
- Gestión del Portafolio de Servicios
- Gestión de la Demanda
- Gestión Financiera
- Gobernabilidad

Diseño del Servicio (Parte I)

- Metas, objetivos, alcance y valor de la etapa para el negocio
- Las 4 P's del Diseño del Servicio
- Principios del Servicio
- Restricciones del Diseño
- Los Cinco Aspectos del Diseño del Servicio
- Diseño de la Operación
- Conceptos clave
 - Proveedor de Servicio
 - Paquete de Diseño del Servicio





Es imperativo que los servicios de TI soporten los procesos de negocio pero es igual de importante que la organización de TI actúe como un agente de cambio para facilitar la transformación del negocio.

Día 2:

Diseño del Servicio (Parte II)

- Procesos
 - Gestión del Niveles de Servicio
 - Gestión del Catálogo de Servicios
 - Gestión de la Disponibilidad
 - Gestión de la Capacidad
 - Gestión de la Seguridad de la Información
 - Gestión de Proveedores
 - Gestión de la Continuidad de los Servicios de TI

Transición del Servicio

- Metas, objetivos, alcance y valor de la etapa en el negocio
- Rol: Gerente de la Transición
- Procesos
 - Gestión de Cambios
 - Gestión de Activos de Servicios y Configuraciones
 - Planeación y Soporte a la Transición
 - Evaluación
 - Gestión de Liberaciones y Despliegue
 - Validación y Pruebas del Servicio
 - Gestión del Conocimiento

Operación del Servicio

- Metas, objetivos, alcance y valor de la etapa en el negocio
- Conceptos Clave
- Control y Monitoreo
- Balance en la Operación del Servicio
- Procesos
 - Gestión de Eventos
 - Gestión de Incidentes
 - Solicitudes de Servicio (Request Fulfilment)
 - Gestión de Problemas
 - Gestión de Accesos
- Las Funciones de la Operación del Servicio
 - Centro de Atención al Usuario
 - Gestión Técnica
 - Gestión de Aplicaciones
 - Gestión de la Operación de TI
- El rol de la Comunicación en la Operación del Servicio



Día 3:

Mejora Continua del Servicio

- Metas, objetivos, alcance y valor de la etapa en el negocio
- Mejora continua y el Ciclo de Vida del Servicio
- Modelo de Deming
- Ciclo de Deming para CSI
- Modelo de Mejora Continua del Servicio
- Medición y Monitoreo
- Métrica y tipos de métricas
- Métricas de los procesos
- Línea Base (Baseline)
- Reportes del Servicio
- El proceso de los siete pasos para la mejora
- Actividades del Proceso
- Rol: Gerente de la Mejora Continua del Servicio
- Roles de la Gestión de Servicios y el Cliente
- Métodos y técnicas de CSI

Tecnología y Arquitectura

- Automatización en la Gestión de Servicios

Repaso

- ITIL® Service Management
- El Ciclo de Vida del Servicio
- Estrategia del Servicio
- Diseño del Servicio
- Transición del Servicio
- Operación del Servicio
- Mejora Continua del Servicio

Examen

- Preparación para examen
- Registro al Examen.
- Examen

Curso y Certificación obtenida:
ITIL® FOUNDATION VERSION 3 CERTIFICATE IN IT
SERVICE MANAGEMENT

Acreditado por LCS

Número máximo de Participantes:
25

Duración:
3 días

Horario:
9:00 a 18:00 horas

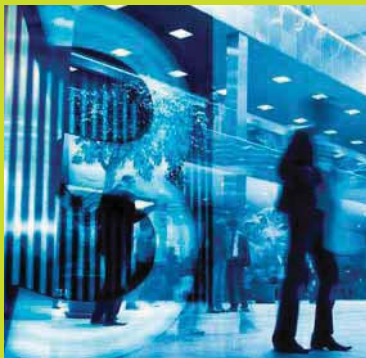
Metodología del Examen:
Contiene 40 preguntas de opción múltiple

Duración examen:
1 hora en español * ó 1:15 horas en inglés
(Se permite uso de diccionario)

Créditos:
2 créditos una vez aprobado el examen

*Según la disponibilidad del organismo





Sandra Arciniega

sandra.arciniega@grupoarion.com.mx

www.consultoriaitil.com.mx

Tel. 5322 0504 ext. 2018

Fax. 5322 0530

www.consultoriaitil.com.mx

 **Grupo Arión**