

Course Factsheet

ITLS9320CL

Curso ITIL® v3 Foundation

Certificación:

ITIL® Foundation

Duración:

3 días

Formato del Curso:

En sala de cursos

Idiomas:

Inglés ITL9320

Japonés ITLJ9320

Créditos:

2 Créditos para ITIL Experto

PMI® PDUs:

18

Descripción del Curso:

Este curso de 3 días, dinámico e interesante, presenta a los participantes el ciclo de vida de la gestión de Servicios de TI para cumplir con las expectativas del negocio. Así como es participativo a través de un caso de estudio que da un acercamiento para aprender las principales disciplinas de la mejor práctica de ITIL, este curso además prepara al estudiante para completar satisfactoriamente el examen asociado, que es requerido para poder realizar los futuros cursos de entrenamiento de nivel intermedio de ITIL v3.

Las mejores prácticas de ITIL Versión 3 se componen de 5 disciplinas principales: Estrategia de Servicios, Diseño de Servicios, Transición de Servicios, Operaciones de Servicios y Mejora Continua de Servicios. Estas disciplinas representan un marco de referencia del ciclo de vida de los servicios que mejora el alineamiento al negocio, dándole valor al mismo, ROI, y permite a TI resolver necesidades operacionales específicas.

Audiencia:

Gerentes de TI, Grupos de Soporte de TI, Consultores de TI, Gerentes de Negocio, Encargados de Procesos de Negocio, Desarrolladores de TI, Proveedores de Servicios, Integrandores de Sistemas.

Objetivos del Curso:

Al finalizar este curso, usted será capaz de:

- Identificar los principios y conceptos principales de la Gestión de Servicios TI.
- Identificar los beneficios de implementar ITIL en una organización.

- Identificar los procesos de la Gestión de Servicios y cómo se ubican en el Ciclo de Vida de los Servicios.
- Identificar los conceptos y definiciones básicas relacionadas con el Ciclo de Vida de los Servicios.
- Identificar las actividades y roles involucrados en el Ciclo de Vida de los Servicios.
- Identificar la relación de cada componente del Ciclo de Vida de los Servicios y cómo direccionan a otras componentes.
- Identificar los factores que afectan la efectividad del Ciclo de Vida de los Servicios.

Logística de la organización del Curso:

- Sala de clases con disposición de las sillas en forma de U
- Pizarrón blanco (para marcadores), proyector, rotafolio
- Un máximo de 25 estudiantes
- El curso se dicta de 08:30 – 5:00 cada día
- Si se requiere, el examen puede ser programado de 4:00 – 5:00 el último día

Prerrequisitos:

Ninguno, aunque sería beneficioso contar con alguna familiaridad en la ejecución de servicios de TI.

Material del Curso para el Estudiante:

Los estudiantes reciben una copia del material que se presenta en la clase.

Acerca del Examen:

- Un curso de Fundamentos acreditado es fuertemente recomendado pero no es un prerrequisito.
- El examen es a libro cerrado, cuarenta (40) preguntas de modalidad "multiple choice". El puntaje para aprobar es 65% (26 de 40 preguntas). El examen dura 60 minutos.

Créditos:

- Una vez que aprueba exitosamente el examen de Fundamentos ITIL v3, al estudiante se le reconocerán créditos en el esquema de calificación de ITIL.
- Project Management Institute – Professional Development Units (PDUs) = 18

Agenda:

Día 1

1. Introducción
2. La Gestión de Servicios como una Práctica
3. Ciclo de Vida del Servicio

Comida

3. Ciclo de Vida del Servicio
4. Estrategia del Servicio
5. Diseño del Servicio

Tarea – Material de estudio

Día 2

5. Diseño del Servicio
6. Transición del Servicio

Comida

6. Transición del Servicio
7. Operación del Servicio Evaluación
7. Operación del Servicio Evaluación

Tarea – Material de estudio

Día 3

8. Mejora Continua del Servicio
9. Tecnología y Arquitectura

Comida

10. Preparación para el examen
- Evaluación
Examen