

ITIL para la empresa



Materias a impartir

ITIL y la empresa

- 1 → TI como organización de servicios
- La necesidad de una
- orientación a servicios
- Introducción a ITIL
- historia, conceptos, y protagonistas
- Características de la organización

Introducción a ITIL

- 2 → Centro de Servicio a Usuarios (CSU, Service Desk)
- Soporte (Support)
- Gestión de incidentes
- Gestión de problemas
- Gestión de la configuración
- Gestión de cambios
- Gestión de versiones
- Entrega (Delivery)
- Gestión de nivel de servicio
- Gestión financiera de servicios de TI
- Gestión de la capacidad
- Gestión de la continuidad de los servicios TI
- Gestión de la disponibilidad

ITIL en la empresa

- 3 → Establecimiento de la estrategia
- La gestión de servicios no tecnológicos
- Uso de habilidades ajenas a la organización
- Desarrollo del servicio

Gestión de la empresa

- 4 → "Manos a la obra"
- Gestión de tareas
- Gestión de la tecnología
- Gestión de la información

Estructura ITSM

- 5 → Adaptación de roles
- Roles
- Partes fundamentales de ITIL
- "Sourcing" de procesos ITSM.

Procesos relacionados con ITSM

- 6 → Seguridad
- Gestión de la continuidad del negocio
- Gestión de los datos
- Mantenimiento de los programas
- Testeo y aprobación de sistemas

Métricas

- 7 → Objetivos y métricas
- Chequeos de salud

Herramientas de software

- 8 → Necesidad y ventajas

Presentación de herramientas software de soporte de ITIL

- 9

