

Certificado ITIL v3 → → → → → → → →

Materias a impartir

- 1** Proceso de certificación
 - ¿Cómo prepararse?
 - ¿Qué trámites realizar?
- 2** Introducción a la gestión de servicios.
- 3** Introducción a ITIL v3.
- 4** Ciclo de vida del servicio.
- 5** Estrategia del servicio.
 - Estrategia de Administración del Servicio y planificación de valores
 - Enlazar los planes empresariales a la estrategia de servicio de IT
 - Planificación e implementación de la estrategia de servicio
- 6** Diseño del servicio.
 - Objetivos y elementos del diseño del servicio
 - Elegir el modelo de diseño del servicio
 - Modelo de costes
 - Análisis beneficio/riesgo
 - Implementación del diseño del servicio
 - Medición y control
- 7** Transición del servicio.
 - Administrar cambios organizacionales y culturales
 - Administración de conocimientos
 - Sistema de administración de conocimientos del servicio
 - Métodos, prácticas y herramientas
 - Medición y control
 - Asistente para mejores prácticas
- 8** Operación del servicio.
 - Administración de aplicaciones
 - Administración de Cambios
 - Administración de Operaciones
 - Control de procesos y funciones
 - Prácticas escalables
 - Medición y control
- 9** Mejora continua.
 - Conductores para la mejora del negocio y la tecnología
 - Justificación
 - Mejoras en el negocio, financieras y organizativas
 - Métodos, prácticas y herramientas
 - Medición y control
- 10** Simulación de examen de certificación.

