INTRODUCCIÓN A ITIL (INFORMATION TECHNOLOGY INFRAESTRUCTURE LIBRARY) (30 HORAS)

PRESENTACIÓN

ITIL es un cúmulo de conceptos acompañados de buenas prácticas utilizadas en la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI) así como en el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones que se relacionan.

ITIL ofrece descripciones detalladas de un amplio conjunto de procedimientos para la gestión mismos que son formulados para apoyar a las instituciones al logro de la calidad y eficiencia en las operaciones de tecnologías de la información (TI). Los procedimientos son independientes del proveedor y han sido desarrollados para ofrecer una guía que cubra toda infraestructura, desarrollo y operaciones de TI.

ITIL ha sido implementado por miles de organizaciones, profesionales y consultores para auxiliarles en la mejora de servicios de tecnología de información, contribuye en el logro de mejoras en la calidad a la vez que permite reducción de costos de la entrega de servicios, facilita la medición, reporte y mejora del desempeño de los procesos.

PERFIL DE INGRESO

Curso dirigido a

- Cualquier persona con interés en familiarizarse con
    - los principios fundamentales,
    - los términos,
    - conceptos y
    - descripciones sobre las mejores prácticas para la Gestión de Servicios de TI
- Profesionales de TI que laboran en una organización que desea adoptar ITIL o bien, ya lo hayan realizado, y requieren complementar su conocimiento para favorecer un programa continuo de mejora del servicio.

REQUISITOS

No existen requisitos previos de estudio. Es recomendable un año de experiencia en áreas de Tecnología de Información.

OBJETIVO

EL alumno conocerá la visión que plantea ITIL sobre la gestión de servicios de tecnologías de información.

TEMARIO

ITIL (Information Technology Infraestructure Library):

1. Tema1: Introducción
2. Tema2: Gestión de Servicios de TI de acuerdo a ITIL
3. Tema3: El Ciclo de Vida del Servicio
4. Tema4: Estrategia del Servicio
5. Tema5: Diseño del Servicio
6. Tema6: Transición del Servicio
7. Tema7: Operación del Servicio
8. Tema8: Mejora Continua del Servicio
9. Tema9: Tecnología para la Gestión de Servicios

PERFIL DE EGRESO

Al termino el curso, los participantes obtendrán el conocimiento de los siguientes temas:

- Principios fundamentales de ITIL
- La Gestión de Servicios como una práctica
- Ciclo de vida del servicio
- Procesos definidos para la gestión de servicios
- Roles que plantea ITIL
- Arquitectura y tecnología
- Las competencias y entrenamiento necesarios

DURACIÓN

30 horas.

FECHAS PROGRAMADAS

Sábados del 09 de noviembre al 14 de diciembre de 2019 en el Centro de Investigación en Computación del IPN.

BIBLIOGRAFÍA

Gestión de Servicios Ti Basado En Itil V3: Guia de Bolsillo Spanish Version (Español)
Pasta blanda
Editor: Van Haren Publishing (1 de agosto de 2008)
Idioma: Español