

Introducción a ITIL

PRESENTACIÓN

El curso de introducción a ITIL, tiene estructuradas las clases de manera práctica. A través de ellas, el participante conoce los elementos clave, los conceptos básicos y la terminología usada en el “**ITIL® service lifecycle**” de AXELOS GLOBAL Best Practice.

PERFIL DE INGRESO

El curso está dirigido a cualquier persona interesada en conocer el marco conceptual de ITIL®.

REQUISITOS

No son necesarios prerrequisitos

OBJETIVO

El participante identificará los principales conceptos de de la administración de servicios conforme al marco conceptual “**ITIL® service lifecycle**”.

TEMARIO

Introducción

- Retos actuales para las TI
- Creación de valor
- Cadena de valor
- Sistema de valor
- Orientación a servicios
- Gestión de servicios
- Funciones
- Proceso
- Orígenes de ITIL
- Evolución de ITL
- Partes involucradas
- Ciclo de vida del servicio
- Estrategia del servicio
- Diseño del servicio
- Transición del servicio
- Operación del servicio
- Mejora continua del servicio
- ITIL busca...
- Publicaciones
- Esquema de certificación
- Stakeholders en la gestión de servicios
- Dueño del servicio
- Proveedor de servicios
- Procesos

- Dueño del proceso
- Modelo RACI
- Automatización de servicios
- Preguntas de revisión

1. Estrategia del servicio

- Propósito
- Alcance
- Valor para el negocio
- Objetivos
- Procesos cubiertos en fundamentos
- Procesos no cubiertos
- Percepción de valor
- Utilidad y garantía
- Riesgo
- Gestión de la relación con el negocio
 - Propósito
 - Alcance
 - Valor para el negocio
 - Objetivos
- Gestión de la demanda
 - Propósito
 - Alcance
- Gestión del portafolio de servicios
 - Propósito
 - Alcance
 - Valor para el negocio
 - Objetivos
 - El Portafolio de Servicios
- Gestión financiera de los servicios de TI
 - Propósito
 - Alcance
 - Valor para el negocio
 - Objetivos
 - Presupuesto
 - Contabilidad
 - Cobro
 - Caso de negocio
 - Secciones
- Preguntas de revisión

2. Diseño del servicio

- Propósito
- Alcance

- Valor para el negocio
- Objetivo
- Procesos cubiertos en fundamentos
- Las 4 Ps
- Los 5 aspectos principales del diseño
- Paquete de Diseño del Servicio
- Gestión del catálogo de servicios
 - Propósito
 - Alcance
 - Valor para el negocio
 - Objetivos
 - Catálogo de servicios
 - Catálogo de servicios de dos vistas
 - Catálogo de servicios de tres vistas
- Gestión de los niveles de servicio
 - Propósito
 - Alcance
 - Valor para el negocio
 - Objetivos
 - Requerimiento de Nivel de Servicio (SLR)
 - Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)
 - Acuerdo de Nivel Operacional (OLA)
 - Plan de Mejora del Servicio (SIP)
 - SLA basado en el servicio
 - SLA basado en el cliente
 - SLA multinivel
- Gestión de proveedores
 - Propósito
 - Alcance
 - Valor para el negocio
 - Objetivos
 - Proveedor
 - Contrato
 - SCMIS
 - Estratégico
 - Táctico
 - Operacional
 - De materia prima
- Gestión de la disponibilidad
 - Disponibilidad
 - Confiabilidad
 - Capacidad de mantenimiento
 - Capacidad de servicio
 - Función Vital del Negocio (VBF)

- Propósito
- Alcance
- Objetivos
- Gestión de la continuidad de los servicios de TI
 - Propósito
 - Alcance
 - Valor para el negocio
 - Objetivos
 - Análisis de Impacto del Negocio (BIA)
 - Valoración de riesgos
 - Proceso de gestión de la continuidad de los servicios de TI
- Gestión de la capacidad
 - Propósito
 - Alcance
 - Objetivos
 - Gestión de la capacidad del negocio
 - Gestión de la capacidad del servicio
 - Gestión de la capacidad de los componentes
- Gestión de la seguridad de la información
 - Propósito
 - Alcance
 - Objetivos
- Coordinación del diseño
 - Propósito
 - Alcance
 - Objetivos
- Preguntas de revisión

3. Transición del Servicio

- Propósito
- Alcance
- Valor para el negocio
- Objetivos
- Procesos cubiertos en fundamentos
- Planeación y soporte de la transición
 - Propósito
 - Alcance
 - Objetivos
- Gestión de activos del servicio y configuraciones
 - Propósito
 - Alcance
 - Objetivos
 - Elemento de configuración (CI)
 - Sistema de Gestión de la Configuración (CMS)

- Biblioteca Definitiva de Medios (DML)
 - Baseline
 - Gestión de cambios
 - Propósito
 - Alcance
 - Objetivos
 - Cambio
 - RFC (solicitud de cambio)
 - Registro de cambio
 - Propuesta de cambio
 - Modelo de cambios
 - Remediación
 - Comité asesor de cambios (CAB)
 - Evaluación estandarizada de los cambios
 - Gestión de liberaciones y despliegue
 - Propósito
 - Alcance
 - Objetivos
 - Unidad de Liberación
 - Paquete de Liberación
 - Opciones de Liberación
 - Gestión del conocimiento
 - Propósito
 - Alcance
 - Objetivos
 - Modelo DIKW
 - Datos
 - Información
 - Conocimiento
 - Sabiduría
 - Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio (SKMS)
 - Preguntas de revisión
4. Operación del servicio
- Propósito
 - Alcance
 - Valor para el negocio
 - Objetivos
 - Procesos cubiertos en fundamentos
 - Gestión de accesos
 - Propósito
 - Alcance
 - Valor para el negocio
 - Objetivos

- Acceso
 - Derechos (privilegios)
 - Identidad
- Gestión de eventos
 - Propósito
 - Alcance
 - Objetivos
 - Evento
 - Alerta
 - Relación entre eventos
- Gestión de incidentes
 - Propósito
 - Alcance
 - Objetivos
 - Incidente en un Servicio de TI
 - Clasificación/Categorización
 - Prioridad
 - Urgencia
 - Impacto
 - Escalas de tiempo
 - Incidente mayor
 - Modelo de incidente
- Gestión de problemas
 - Propósito
 - Alcance
 - Objetivos
 - Problema en un Servicio de TI
 - Problemas vs Incidentes
 - Error conocido
 - Solución temporal
- Cumplimiento de solicitudes
 - Propósito
 - Alcance
 - Objetivos
 - Solicitud de servicio
- Funciones
 - Función
 - Funciones en la Operación del Servicio
- Mesa de Servicio
 - Objetivos
- Gestión Técnica
 - Objetivos
- Gestión de aplicaciones
 - Objetivos

- Gestión de Aplicaciones vs Desarrollo de Aplicaciones
 - Gestión de Operaciones de TI
 - Objetivos
 - Preguntas de revisión
5. Mejora continua del servicio
- Propósito
 - Alcance
 - Valor para el negocio
 - Objetivos
 - Procesos cubiertos en fundamentos
 - El enfoque de Mejora Continua del Servicio
 - Factor Crítico de Éxito (CSF)
 - Indicador Clave de Desempeño (KPI)
 - Métrica
 - El registro de la CSI
 - Mejora en 7 pasos
 - Propósito
 - Alcance
 - Objetivos
 - Preguntas de revisión

PERFIL DE EGRESO

Al concluir el taller, el participante:

- Identificará las fases del ciclo de vida de la administración de servicios.
- Conocerá los procesos y funciones que conforman las fases del ciclo de vida de la administración de servicios
- Conocerá a terminología utilizada en la administración de servicios, conforme al marco conceptual de ITIL®.

DURACIÓN

30 horas.

FECHAS PROGRAMADAS

Para impartir solo en sábados en el CIC

BIBLIOGRAFÍA

Introduction to the ITIL® Service Lifecycle Book By AXELOS Published 30 Dec 2011.