

Curso de Fundamentos de ITIL (v2) y Certificación Internacional (ITIL foundations in IT Service Management) 23 y 24 de Junio de 2008

Socios ATI:
15% Descuento
(SOBRE EL PRECIO DEL
CURSO)

CURSO PRESENCIAL DE

2 Días

Continuando con nuestro programa de formación en ITIL, les invitamos a la próxima convocatoria de **curso y certificación en español de Fundamentos de ITIL**.

Durante este detallado curso de 2 días aprenderá los principios y elementos fundamentales de esta guía de buenas prácticas orientada a procesos para la Gestión de Servicios de TI, **enfocándose en la obtención de la certificación oficial**, logrando porcentajes de aprobado superiores al 95%.

Haciendo foco en la calidad y un entendimiento claro, nuestros profesores certificados impartirán una **formación totalmente independiente**, es decir, no condicionada al uso de ninguna herramienta o software específico, ni a consultoría posterior, siendo este un **principio fundamental de las buenas prácticas marcadas por ITIL**.

Algunas de las compañías más relevantes han confiado en nuestra experiencia para optimizar la gestión en su organización, obtener certificaciones y mejorar la relación con sus clientes.

CUÁNDO

23 y 24 de Junio de 2008

Horario de 09:00 a 18:00 horas

Examen de Certificación: 24 de Junio de 2008 (a la finalización del curso)

DÓNDE

Centro New Horizons Madrid

Plaza Carlos Trías Bertrán, 7 - 1ª Planta, Edificio "Sollube" (AZCA) - 28020 Madrid

MATERIAL

Cada curso incluye documentación impresa en castellano para el seguimiento del curso.

PRECIO

Curso, incluyendo el material (precio por alumno):..... **850 €** +IVA

Examen de certificación **en castellano** (precio por alumno):..... **160 €** +IVA

CONTENIDO

El contenido de este curso está basado en dos de los principales libros de ITIL: **Gestión de Soporte** y **Gestión de Provisión**. Cada capítulo de los libros son discutidos durante el curso con información de alcances, entradas y salidas, interacción entre procesos, métricas y beneficios.

Soporte del Servicio (Service Support)

- **Gestión de configuración.** – entendiendo la relevancia del proceso con todos los restantes.
- **Centro de Servicios (Service Desk)** – viendo la razón de esta función como único punto de contacto con los usuarios.
- **Gestión de incidentes** – entendiendo el objetivo de reestablecer el servicio lo más rápido posible.
- **Gestión de problemas** – conocer el proceso de análisis, detección de los errores de la infraestructura.
- **Gestión de cambios** – observando las necesidades del control de cambios en un ambiente complejo.
- **Gestión de versiones (Releases).** – conociendo y entendiendo la relevancia de separar el control de la implementación de los cambios.

Provisión del Servicio TI” (Service Delivery)

- **Gestión de Capacidad** – el primer proceso de la entrega de servicios para planificar la capacidad de la infraestructura.
- **Gestión de Disponibilidad** – cómo organizar TI para responder a las demandas de disponibilidad de nuestros clientes.
- **Gestión de Continuidad de TI** – entendiendo la importancia para la supervivencia del negocio.
- **Gestión Financiera de Servicios de TI** – cada vez más las organizaciones de TI son forzadas a ser centros con rentabilidad.
- **Gestión de Nivel de Servicio** – balanza de la oferta y demanda de servicios, alineando TI con el negocio.
- **Gestión de la Seguridad:** se agrega este módulo, del libro de Gestión de la Seguridad, para completar los conceptos fundamentales de la gestión de servicios TI.