

CERTIFICACIÓN OFICIAL ITIL®:
**GESTIÓN DEL SERVICIO EN LAS
TECNOLOGÍAS LA INFORMACIÓN**

Curso Análisis y Soporte Operativo

Modalidad: A distancia (e-Learning)

Duración: 80 horas

Inicio: a partir del 15 de enero 2010

Finalización: abril 2011

Organizado por:

DIRIGIDO A

Profesionales del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones así como de Servicios profesionales en el ámbito de la Consultoría, Administradores de sistemas, Diseñadores y consultores de redes, Estudiantes de carreras técnicas, etc.

OBJETIVOS DEL CURSO

Profundizar en el conocimiento de las buenas prácticas en la Gestión del Servicio tal como se documenta en las publicaciones principales del Ciclo de Vida del Servicio de ITIL.

Preparar a los alumnos para que puedan abordar el examen de certificación oficial correspondiente al presente módulo.

PROGRAMA

BLOQUE 2. CURSOS INTERMEDIOS O DE ESPECIALIZACIÓN

Grupo de Capacitación

CURSO 3. Análisis y Soporte Operativo (80 horas)

UNIDAD 1: INTRODUCCIÓN

- Introducción
- Objetivos del Curso
- Esquema de Certificación en ITIL® V3
- Detalles del examen

UNIDAD 2: LA GESTIÓN DEL SERVICIO COMO PRÁCTICA

- Servicios y Gestión del Servicio
- Creación de Valor
- El Ciclo de Vida del Servicio
- Funciones, Roles y Procesos
- Especialización y Coordinación

UNIDAD 3: LA OPERACIÓN DEL SERVICIO

- Objetivos
- Alcance
- Valor para el Negocio

UNIDAD 4: FUNCIONES DE LA OPERACIÓN DEL SERVICIO

- **Centro de Servicio al Usuario**
 - o Rol

- o Objetivo
- o Tipos
- o Estructuras Organizativas
- o Personal del Centro de Servicio al Usuario
- o Métricas
- o Encuestas de Satisfacción
- o Consideraciones para la externalización de la función
- **Gestión Técnica**
 - o Rol
 - o Objetivo
 - o Actividades
- **Gestión de Operaciones de TI**
 - o Rol
 - o Objetivo
 - o Actividades
- **Gestión de Aplicaciones**
 - o Rol
 - o Objetivo
 - o Actividades

UNIDAD 5: PROCESOS DE LA OPERACIÓN DEL SERVICIO

- **Gestión de Incidencias**
 - o Objetivo y Alcance
 - o Valor para el Negocio
 - o Conceptos básicos
 - o Actividades
 - o Gestión de la información
 - o Relación con otros procesos
 - o Métricas
 - o Aplicación a la Mejora Continua
 - o Dificultades
 - o CSFs y riesgos
 - o Roles
- **Gestión de Problemas**
 - o Objetivo y Alcance
 - o Valor para el Negocio
 - o Conceptos básicos
 - o Actividades
 - o Gestión de la información
 - o Relación con otros procesos
 - o Métricas
 - o Aplicación a la Mejora Continua
 - o Dificultades
 - o Factores Críticos de Éxito
 - o Roles
- **Gestión de Eventos**
 - o Objetivo y Alcance
 - o Valor para el Negocio
 - o Conceptos básicos
 - o Actividades
 - o Disparadores
 - o Relación con otros procesos
 - o Gestión de la información
 - o Métricas
 - o Aplicación a la Mejora Continua
 - o Dificultades, CSFs y riesgos

- o Diseño del proceso
- o Roles
- **Gestión de Peticiones**
 - o Objetivo y Alcance
 - o Valor para el Negocio
 - o Conceptos básicos
 - o Actividades
 - o Relación con otros procesos
 - o Gestión de la información
 - o Métricas
 - o Dificultades, CSFs y riesgos
 - o Roles

UNIDAD 5: PROCESOS DE LA OPERACIÓN DEL SERVICIO (cont.)

- **Gestión de Accesos**
 - o Objetivo y Alcance
 - o Valor para el Negocio
 - o Conceptos básicos
 - o Actividades
 - o Disparadores
 - o Relación con otros procesos
 - o Gestión de la información
 - o Métricas
 - o Factores Críticos de Éxito
 - o Roles

UNIDAD 6: TECNOLOGÍA E IMPLEMENTACIÓN

- Requerimientos genéricos de las herramientas de Operación del Servicio
- Evaluación de herramientas
- Operación del Servicio y Gestión de Proyectos
- Valoración y Gestión de Riesgos
- El personal de Operación en Diseño y Transición
- Dificultades
- Factores Críticos de Éxito
- Riesgos en la Implementación
- Planificación de la Implementación

METODOLOGÍA

La impartición de las acciones formativas se lleva a cabo en modalidad e-learning, basada en una **metodología activa y participativa**, apoyada en una **acción tutorial constante** a lo largo del proceso de aprendizaje del alumno.

Se define un **plan de trabajo** en el que se combinan **casos prácticos, cuestionarios de autoevaluación, actividades de desarrollo, laboratorios, videos, webcast**, etc. El alumno tiene a su disposición **canales de comunicación asíncrona** en los que se formulan dudas, se dan orientaciones y se comparten conocimientos y experiencias.

Cada alumno dispone de una clave de **acceso al campus virtual** donde se desarrolla el curso. El acceso al contenido del curso favorece el estudio complementario al del ordenador al no existir horarios preestablecidos.

NUESTROS EXPERTOS

Consultores Expertos con avalada experiencia en Gestión de Servicios de TI y con la máxima certificación del fabricante.

MATRICULACIÓN

PREINSCRIPCIÓN: Las personas interesadas deberán cumplimentar el Boletín de Inscripción que le adjuntamos y enviarlo a CETICSA FORMACIÓN Y CONSULTORÍA S.A

Precio final: 700€+IVA

CONDICIONES DE ADMISIÓN

Para poder participar en el curso deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Para realizar el curso deberá disponerse de un ordenador con conexión a Internet.

DURACIÓN DEL CURSO A DISTANCIA

El curso tiene una duración de 80 horas.

- **Fecha de inicio: a partir del 15 de enero de 2010**
- **Fecha de finalización: abril de 2011**

INFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN

TELÉFONO: **902 425 524**

POR FAX: Rellene el boletín de inscripción y envíelo al fax: **913190120**

POR E-MAIL: Envíenos sus datos a: **info@ceticsa.es**

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se le informa que sus datos personales serán incluidos en un fichero automatizado titularidad de CETICSA FORMACIÓN Y CONSULTORÍA S.A. siendo la finalidad de dicho tratamiento la gestión del curso / seminario referido, así como la remisión de información de los nuevos cursos, seminarios, nuevos productos CETICSA FORMACIÓN Y CONSULTORÍA S.A.

Para el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento, deberá realizar el envío de una petición escrita que deberá remitir, bien por correo electrónico a info@ceticsa.es, o bien a través de correo ordinario a la siguiente dirección: Calle Comandante Zorita 4, Entreplanta, 28020 Madrid.

- Marque la casilla si no desea que sus datos sean tratados para fines comerciales.