

Curso de Fundamentos de ITIL y Certificación Internacional (ITIL foundations in IT Service Management)

CURSO DE
2 Días

16 y 17 de Mayo 2007

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 de EXIN®**, 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.

CUANDO

16 y 17 de Mayo de 2007
Curso presencial de 9:30 a 18:30 horas

Examen de Certificación
17 de Mayo de 2007

DONDE

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 y el desarrollo del examen de práctica.

PRECIO

El curso, incluyendo el material, tiene un precio por alumno de: ... **658.75 € +IVA**
El examen de certificación tiene un coste por alumno de: **160 € +IVA**

CONTENIDO

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

Del libro de Gestión de Soporte

- **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.

Del libro Gestión de Entrega

- **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 IT** – entendiendo la importancia para la supervivencia del negocio
- **Gestión Financiera de Servicios de IT** – cada vez más las organizaciones de IT son forzadas a ser centros con rentabilidad

- **Gestión de Nivel de Servicio** – balanza de la oferta y demanda de servicios, alineando IT 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.