

Taller: Introducción a ITIL®

Duración del Curso: 8 Horas

Descripción del Curso

El propósito de este taller es que el participante adquiera de una forma más práctica un conocimiento básico de ITIL® en lo referente a su terminología, estructura y conceptos básicos y ha comprendido los principios centrales de las prácticas de ITIL® para la Gestión de Servicios, tal y como se documenta en los libros centrales del Ciclo de Vida del Servicio de ITIL®, publicados por TSO (The Stationery Office), editorial oficial de CO (Cabinet Office) del gobierno del Reino Unido.

Es idóneo para que obtengan una visión general sobre el marco de ITIL® aquellas personas involucradas en las siguientes áreas: Escritorio de Servicios, Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Configuraciones y Activos de Servicio, Gestión de Disponibilidad, Gestión de Capacidad, Gestión de Seguridad de Información, Gestión de Nivel de Servicio y en general todas las áreas administrativas de TI.

Objetivos

Al finalizar exitosamente los componentes de capacitación, y práctica de este taller, el participante tendrá una noción clara en las siguientes áreas:

- Gestión del Servicio como una práctica
- Principios y Modelos Claves
- Procesos Selectos
- Funciones Selectas
- Esquema de Certificación en ITIL®
- Ciclo de Vida del Servicio
- Conceptos Genéricos
- Roles Selectos
- Tecnología y Arquitectura
- Integración con otros marcos de gestión de TI

Audiencia

Este curso está dirigido a:

- Jefaturas.
- Supervisores
- Gerentes de TI
- Dueños de procesos de TI.

Prerrequisitos

Este curso no tiene prerrequisitos establecidos que tengan que cumplirse antes de tomarlo.

Características del taller

El taller tiene las siguientes características:

- Está estructurado en unidades temáticas, cada una de las cuales presenta una parte de la teoría.
- Ejercicios de Práctica para reforzar conceptos
- Se entrega una constancia de asistencia.
- Tiene una duración de 8 horas.

Temario

El temario del curso es el siguiente:

1. Gestión de Servicios como una Práctica
2. El Ciclo de Vida del Servicio
3. Conceptos y Definiciones Genéricas
4. Principios y Modelos Claves
5. Procesos
6. Funciones
7. Roles
8. Esquema de Certificación en ITIL®