

Fundamentos de ITIL®

Objetivo:

Proporcionar a los participantes los conceptos y mejores prácticas relacionadas con una de las metodologías que esta llamada a ser revolucionaria en la gestión de los servicios informáticos de una organización. De igual manera, entender en detalle los objetivos, estrategias, procesos, roles, tecnologías, recursos humanos y presupuesto requeridos para su implementación.

Descripción:

ITIL® es más que una librería de procesos y mejores prácticas. Es una especie de filosofía, o más bien metodología, para conducir la gestión de la dirección informática de una empresa. Trata de poner en cintura a los departamentos tecnológicos al organizar el caos y siempre complejo proceso de administrar activos, recursos, talento, tecnologías y procesos, que por su naturaleza son intangibles y estratégicos para muchas organizaciones.

En este curso podrá ver, a través de un juego de simulación, el concepto de ITIL® en toda su expresión.

Audiencia:

Todo profesional de IT interesado en organizar su entender, comprender y aplicar conceptos de ITIL® en sus operaciones diarias de negocio. Incluye, directores, jefes, líderes, analistas y personal de soporte técnico de la empresa.

Información

Formato: Presencial y Online

Inversión: € 700 + 16% IVA

Duración: 16 horas académicas (2 días)

Patrocinante: ITMADRID – IT Business School

Contacto: www.itmadrid.com – cursos@itmadrid.com

CONTENIDO EN MÓDULOS

Una introducción a la gestión de servicios IT

- Características del servicio IT
- Estrategias de gestión de los servicios
- El departamento IT como servicio o estrategia
- El IT Service Manager (ITSM)

¿Qué es ITIL®?

- Breve historia de la gestión informática
- Qué es una mejor práctica
- Definición y objetivos de ITIL®
- Principales ventajas y desventajas
- Principales procesos, componentes y relaciones
- Entes reguladores
- Estrategias de implantación
- Estrategias de certificación
- Experiencias prácticas

El Soporte al Servicio como proceso

- Definición
- Estructura y composición de procesos
- Inventario de procesos
- Servicios locales, globales, virtuales, etc.
- Caso práctico

Service Desk

- Definición del departamento
- Principales características
- Perfiles y rol de los cargos
- Principales funciones
- Herramientas requeridas
- Organigrama del departamento

Gestión de Incidencias

- ¿Qué es una incidencia?
- Estrategias de solución
- La base de datos de errores conocidos o la Base de datos de conocimiento
- Servicios pre-determinados
- Cuándo escalar incidencias
- Peticiones de servicios (*Service Calls*)
- Casos prácticos

Gestión de Problemas

- Definición de problemas
- Estrategias de solución
- Documentación de problemas y soluciones
- Control de errores
- Ejercicios

Gestión de Cambios

- El rol del cambio en ITIL®
- ¿Qué es un cambio y cómo se inicia con un RFC?
- Estructura del proceso y sus componentes
- Relaciones con otros procesos
- Métricas relacionadas con cambios
- El Change Advisory Board (CAB)

Gestión de Versiones

- Definición de versiones
- Estrategias de su implementación
- Problemas típicos de licencias de software
- Políticas y escalas de versiones
- Tres (3) tipos de versiones
- El registro de versiones: La DSL y la DHS

Gestión de de la Configuración (CMDB)

- Qué es la CMDB
- Principales componentes
- Definición de ítem de configuración
- Estrategias de implementación: definición, contabilizar, auditar, etc.
- Los pro y contra de la CMDB

Provisión o Entrega de Servicios

- Otro de los grandes libros
- Definición
- Principales componentes y relaciones

Acuerdos de Niveles de Servicios (SLA)

- Definición de los SLA
- Estrategias de negociación
- Relación con los procesos
- Contenido de los contratos
- Algunos ejemplos

Gestión Financiera

- Definición del proceso
- Identificación y calculo del coste de los componentes
- Los 3 componentes de la gestión financiera
- Objetivos de la gestión financiera
- Su relación con la contabilidad de la empresa

Gestión de Capacidad

- Definición
- Impacto en costes y recursos
- Principales estrategias
- La base de datos de capacidad (CDB)
- Relación con la CMDB

Gestión de Continuidad

- Definición
- Recuperación ante desastres
- Cuatro (4) etapas de la recuperación
- Posibles riesgos
- Representación de prioridades

Gestión de Disponibilidad

- Definición
- Estrategias para detectar fallos (FTA)
- Análisis de riesgos del negocio
- Función empresarial vital (VBF)
- Disponibilidad, fiabilidad y contratos de servicios

Simulación ITIL®

- Durante el seminario se demostrarán los conceptos con una amena simulación de un departamento de informática y su gestión desde la perspectiva ITIL®.

