

Gobierno TI

Fundamentos ITIL v3

TECNOFOR[®]

La primera **compañía de formación** en el mundo
certificada bajo el esquema **ISO20000** de **itSMF**



GESTIÓN de T.I.



TECNOFOR®

La primera compañía de formación en el mundo
certificada bajo el esquema ISO20000 de ITSMF

T (+34) 91 417 64 17. F (+34) 91 556 58 02
www.tecnofor.es // blog.tecnofor.esv

GESTIÓN de T.I.

INTRODUCCIÓN

ITIL ha sido actualizado en agosto de 2007, publicándose la nueva Biblioteca correspondiente a la versión 3. La Biblioteca se desarrolló ante la creciente dependencia de las empresas en la tecnología y su infraestructura y hoy es el estándar para la gestión de los servicios de TI.

La Biblioteca de ITIL, documenta las buenas prácticas en la gestión de los servicios de TI.

ITIL no es una norma, no son reglas, y no es una metodología. ITIL tiene como objetivo integrar la Tecnología en el Negocio por medio de una Gestión del Servicio de TI basada en procesos.

Utiliza guías y consejos de aquellas prácticas que han demostrado ser más efectivas que otras, pero no es mandatorio.

DURACIÓN

3 Días

A QUIÉN VA DIRIGIDO

Está dirigida a profesionales que están relacionados con los servicios TI, proveedores, clientes y usuarios

REQUISITOS PREVIOS DE LOS PARTICIPANTES

Ninguno

OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN

- Ser capaz de identificar un proyecto o programa basado en ITIL.
- Entender los objetivos de ITIL, las fases del Ciclo de Vida y de los Procesos y Funciones descritas en cada una de las fases.
- Conocer y entender los conceptos de la Gestión de TI.



TECNOFOR®

La primera compañía de formación en el mundo
certificada bajo el esquema ISO20000 de ITSMF

T (+34) 91 417 64 17. F (+34) 91 556 58 02
www.tecnofor.es // blog.tecnofor.esv

GESTIÓN de T.I.

TEMARIO

Introducción a la ITIL versión 3

- Una vista a la nueva publicación y el nuevo enfoque. ITIL versión 3 mantiene los mismos principios que su versión anterior, enfocándose más en la mejora continua del servicio y en la integración dentro de la organización.

Estrategia del Servicio

- La estrategia es una responsabilidad, y es el primer paso antes de diseñar y poner en producción los productos y servicios. La estrategia incluye una visión financiera de los activos, la gestión del portafolio de servicios y la demanda de los mismos.

Diseño del Servicio

- Desarrollar la estrategia de Servicios para que la organización TI sea capaz de cumplir con los acuerdos al cliente, planificando la capacidad y la disponibilidad para apoyar al negocio. Se diseña también la continuidad del servicio y el apoyo necesario de los proveedores.

Transición del Servicio

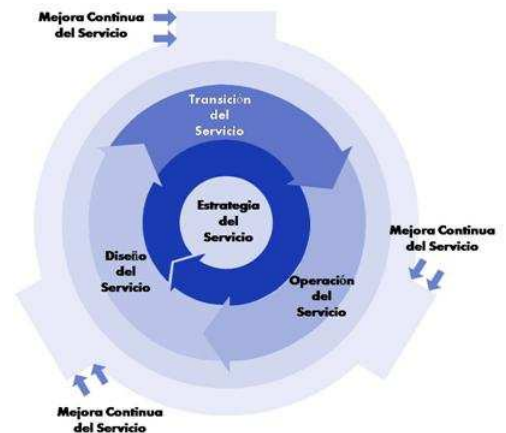
- Los productos y servicios nuevos, y los productos mejorados entran en producción, y pasan de un estado en diseño a un estado de entrega. Incluye la gestión de Cambios y de Configuración, los Activos y la Gestión del Conocimiento.

Operación del Servicio

- El día a día de los servicios y los requisitos del cliente. Desde el centro de servicio hasta la gestión de los eventos, peticiones, incidencias, problemas y acceso a los activos.

Mejora continúa del Servicio

- Los 7 pasos para la mejora continúa del servicio enfocado dentro del ciclo de vida de los servicios. Uno de los mayores aportes de la nueva versión.





TECNOFOR®

La primera compañía de formación en el mundo certificada bajo el esquema ISO20000 de itSMF

T (+34) 91 417 64 17. F (+34) 91 556 58 02
www.tecnofor.es // blog.tecnofor.esv



NUESTRA FORMACIÓN TU OPORTUNIDAD

Tecnofor es algo más que cursos de formación. Nuestras Soluciones formativas han sido diseñadas para maximizar la experiencia en el aula y en Internet.

Cada una de nuestras acciones formativas representa un servicio que se mide para asegurar que alcanzamos los resultados propuestos. En ese sentido, la obtención de un certificado de calidad valida que nuestros esfuerzos se hacen siguiendo normas internacionales y, en el caso de **ISO/IEC 20000**, nos refuerza la idea de predicar con el ejemplo.



AVISO DE MARCAS REGISTRADAS: ITIL® es una marca registrada de la OGC (Office of Government Commerce) en Reino Unido y otros países y la espiral TM es una marca de la OGC. Windows es marca registrada de Microsoft Corporation. Tecnofor es marca registrada de Tecnofor Ibérica S. L. Todos los demás nombres de productos que se mencionan pueden ser marcas registradas, por derecho consuetudinario o mediante inscripción oficial de sus respectivos propietarios. Tecnofor no asume ni intenta hacer referencia a propiedad o derecho específico sobre dichas marcas.