

ITIL Foundation Training and Certification by Aranda Soft.



ITIL es el marco de referencia más aceptado y utilizado en el mundo. Proporciona un conjunto de las mejores prácticas extraídas de organismos del sector público y privado que están a la vanguardia tecnológica a nivel internacional. Compilado por la OGC del gobierno británico, el ITIL es utilizado por cientos de instituciones en todo el mundo debido a que ha sido desarrollado tomando en cuenta la dependencia creciente de las organizaciones en las tecnologías de información para alcanzar sus objetivos.

Objetivos del Curso:

Permitir que los participantes tengan una capacitación formal en ITIL y de esta forma:

- Comprender qué es ITIL, mediante la incorporación de información acerca de las mejores prácticas, procesos, interrelaciones y beneficios que ofrece ITIL.
- Se introduzcan en los conceptos de las áreas de procesos de IT Service Management-Administración de Servicios de TI, cubiertos por ITIL.
- Apoyar el cambio cultural, orientando la organización de sistemas hacia la Administración de Servicios de TI.
- Promover la comprensión de la visión de TI como proveedor de servicios y los beneficios materiales, organizacionales y personales que se pueden obtener mediante este enfoque.
- Se nivelen conceptos cosa de acelerar la curva de aprendizaje y de esta manera aprovechar y potenciar la posterior fase de diseño de procesos.
- Se preparen y habiliten con los conocimientos adquiridos en este curso para rendir el examen de certificación ITIL Foundations.

Descripción:

Este curso de certificación consiste en un curso cerrado a la medida tipo workshop dirigido al personal de TI y que permite introducir los conceptos de administración de los servicios de IT basados en la aplicación de las mejores prácticas cubiertas en ITIL y apoyar la visión del área de IT como proveedor de servicios a la organización. El curso de Fundamentos de ITIL además permite a los participantes prepararse para la certificación en ITIL Foundations de Exin, mediante un examen en Thompson Prometric. La capacitación cubre los módulos de Service Delivery y Service Support de ITIL.

- Administración de Servicios de TI
- Configuration Management
- Change Management
- Incident Management
- Problem Management
- Release Management
- The Service Desk.
- Service Level Management
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Financial Management for IT Services

Para cada uno de los procesos anteriores se revisará y detallarán los siguientes puntos:

- Objetivo General de Módulo y Resultados
- Objetivos del Proceso
- Misión del Proceso
- Por qué necesitamos del Proceso
- Terminología y Conceptos asociados al Proceso
- Componentes del Proceso
- Contenidos y Estructura particular del Proceso
- Recomendaciones
- El Proceso: Entradas, Salidas, Disparador, Actividades
- Relación con otros Procesos
- Roles y Responsabilidades asociadas al Proceso
- Indicadores Claves de Performance (KPIs: Key Performance Indicators)

CONTENIDO



Business Solution Consulting BSC S.A. Teléfono:(506) 257-2912, Fax:(506) 257-7193 info@bscsa.net



Las Mejores Prácticas para la Gestión de Servicios de TI en su Organización

Beneficios para los asistentes

- Incorporarán los conceptos básicos de ITIL, sus orígenes y sus perspectivas globales.
- Conocerán la perspectiva de Sistemas como Proveedor de Servicio y la Administración de Servicios de TI.
- Incorporarán los conceptos y el alcance de cada área de ITIL y sus procesos componentes.
- Conocerán los beneficios organizacionales y personales que se pueden obtener mediante el uso de las mejores prácticas de ITIL.
- Obtendrán un certificado de asistencia al seminario.
- Se certificarán en ITIL Foundations

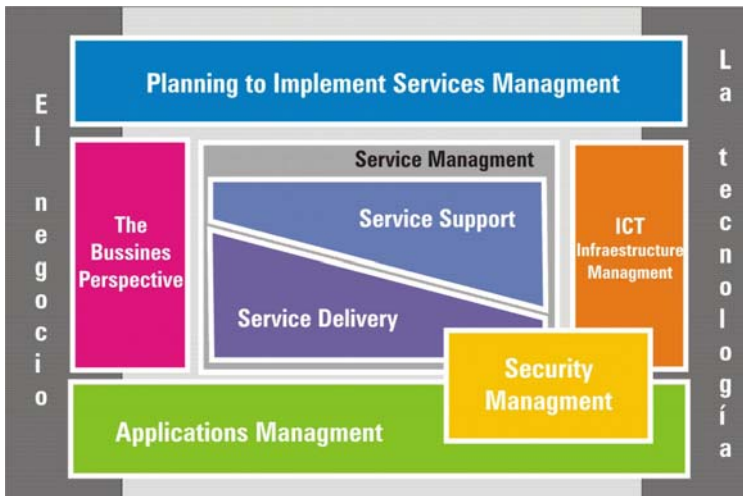
Recursos y Duración

Se destinará para la realización del curso

- 1 día evento, herramientas para incorporar mejores prácticas de Itil en su Compañía.
- 2 Días completos, ITIL Foundation.
- Un día, Examen Certificación ITIL Foundation.

Cada integrante contará con los recursos necesarios para dar seguimiento al curso.

Se impartirá los días 16,17,18 y 19 de octubre. En el hotel Intercontinental de C.R.



CONTEXTO: Desafío de la Empresa Moderna:

- Competir en un mundo globalizado con el Cambio como factor permanente y cada vez más acelerado
- Las Organizaciones actuales para permanecer competitivas, requieren Servicios de Tecnología de la Información que puedan evolucionar y adaptarse a las necesidades del Negocio
- Esto implica que las áreas de TI, deben apoyar el desarrollo de ventajas competitivas de la organización, mejorando el desempeño de personas, procesos y tecnologías en forma continua en función de la calidad requerida por el Cliente

OBJETIVOS ITIL

- Promover la visión de TI como proveedor de servicios con foco en el cliente, en lugar de administración de tecnologías.
- Fomentar el alineamiento de la organización de TI con el negocio de la empresa, posicionándola como parte de la cadena de valor.
- Estandarizar los procesos de administración de servicios de TI y generar indicadores para Benchmarking (ISO-BS).
- Promover el uso de conceptos comunes para los Servicios de TI, que estandaricen y mejoren la comunicación y el lenguaje entre áreas de TI y para con el negocio.

Reserve desde ya su espacio, llamándonos al 257- 2912 o bien escribanos a la dirección aranda@bscsa.net