



Curso Online de Gestión práctica de Servicios de TI basada en ITIL®

Las mejores prácticas para diseñar y gestionar servicios TI garantizando su entrega, medición, seguridad, disponibilidad y mejora continua.



[e]
Iniciativas Empresariales
| estrategias de formación



Tel. 902 021 206 - attcliente@iniciativasempresariales.com
www.iniciativasempresariales.com

Presentación

En la actualidad, nadie pone en duda que la información es el recurso estratégico más importante del que dispone cualquier organización y para gestionarla de forma eficaz se apoyan en las llamadas Tecnologías de la Información. Es por ello que todos somos conscientes de la importancia que las TI están teniendo en las empresas y de la complejidad que esto conlleva.

Es prioritario para toda empresa abordar la gestión de TI de forma profesional y rentable. La mejor forma de hacerlo es a través de la Gestión de Servicios de TI, y es por ello que buscan, a través de las certificaciones pertinentes, la manera de demostrar que se conocen y utilizan las mejores prácticas de Gestión de Servicios de TI.

Para poder abordar esta gestión como un conjunto de servicios que provee al resto de la empresa se utilizará el marco de referencia de ITIL®. De esta manera, conoceremos qué prácticas podemos aplicar para una gestión eficiente de la TI de la empresa y que nos permita aprovechar al máximo todas las ventajas que proporciona la TI a nuestro negocio.

Este curso permitirá conocer con más detalle cómo enfocar los departamentos de TI hacia la gestión de servicios y qué es y cómo se aplica el marco de referencia ITIL® a dicha gestión. Se abordará de forma práctica mostrando ejemplos reales de cómo se pueden gestionar los servicios de TI de una empresa para que realmente aporten valor a la misma.

La Educación On-line

Con más de 25 años de experiencia en la formación de directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales y la Manager Business School presentan sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

1 La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado.

2 *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.

3 *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.

4 *Trabajar* con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.

Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:



Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de **80 horas** distribuidas en 11 módulos de formación práctica.

El material didáctico consta de:

Manual de Estudio

Los 11 módulos contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales expertos en la materia.

Material Complementario

Cada uno de los módulos contiene material complementario que ayudará al alumno en la comprensión de los temas tratados. Encontrará también ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Gestión práctica de Servicios de TI basada en ITIL®

Este curso le permitirá saber y conocer:

- Cómo alinear la TI de la empresa con los objetivos estratégicos de la misma.
- Qué se entiende por gestión de servicios de TI.
- Cómo ajustar su área de TI hacia un enfoque por servicios.
- Las necesidades tecnológicas de las empresas y sus retos actuales.
- Cómo implementar mejoras en los servicios de TI.
- Cómo adquirir conocimientos prácticos para preparar el examen de certificación.
- Cuáles son los factores que alteran la efectividad del ciclo de vida del servicio.
- Cuál es la mejor forma de implantar una gestión de servicios basada en ITIL® dentro de una Pyme.
- Qué papel juegan las personas en una organización de TI y cuáles son las responsabilidades que deben asumir.
- Cuáles son las principales herramientas de soporte para una gestión de servicios de TI eficaz y rentable.
- Qué es y en qué consiste el marco de referencia ITIL®.
- Cuáles son los beneficios de implantar ITIL en su empresa.
- Cómo ayudar a crear valor a través de la gestión de servicios.

“ Disponga de una comprensión práctica del ciclo de vida del IT Service Management”

Dirigido a:

Directores y Responsables de Departamentos de Informática, Telecomunicaciones, Seguridad Informática y, en general, a todo el personal de TI, Administradores de Redes y Sistemas y alumnos que quieran afrontar con éxito el examen de certificación ITIL.

Contenido del Curso

MÓDULO 1. Introducción

1 hora

ITIL® comenzó como una biblioteca con varios libros que discutían específicamente las mejores prácticas de TI para la gestión de servicios, basados en las recomendaciones de la CCTA.

1.1. Historia de ITIL.

1.2. Acreditación y certificaciones:

1.2.1. ITIL® Certification Management Board:

1.2.1.1. Organizaciones de Certificación Acreditadas (Examination Institutes).

1.2.1.2. Organizaciones de Formación Acreditadas.

MÓDULO 2. Gestión de servicios como una práctica

1 hora

El principal objetivo de la Gestión de Servicios es asegurar que los servicios de TI se alineen con las necesidades del negocio. Es imprescindible que soporten los procesos de negocio, pero también es cada vez más importante que TI actúe como agente de cambio, facilitando las transformaciones del negocio.

2.1. Introducción:

2.1.1. Importancia de las TI para la gestión empresarial.

2.1.2. Ventajas competitivas.

2.1.3. Oportunidad de negocio y contactos.

2.2. Gestión de servicios como una práctica:

2.2.1. Conceptos sobre servicios:

2.2.1.1. La Gestión de Servicios en el área de TI.

2.2.2. Funciones, procesos y roles.

2.2.3. Procesos en cada fase del ciclo de vida.

Gestión práctica de Servicios de TI basada en ITIL®

MÓDULO 3. El ciclo de vida del servicio

1 hora

La idea fundamental que está detrás de la utilización del concepto de Ciclo de Vida del Servicio es la de alinear en mayor medida las TI con el negocio. Cada una de las cinco disciplinas principales de ITIL® está enfocada a una fase específica dentro del Ciclo de Vida del Servicio.

- 3.1. Fases del ciclo de vida.
- 3.2. Integración y objetivo de los procesos.

MÓDULO 4. Conceptos genéricos

2 horas

La Gestión de Servicios cuenta con un conjunto de principios que complementan las funciones y procesos. En este módulo se definen algunos de los términos clave y se analizan los principios básicos sobre los que descansa la gestión de servicios.

- 4.1. Principios de la gestión del servicio.
- 4.2. Conceptos clave para la gestión de servicios:
 - 4.2.1. Utilidad y garantía.
 - 4.2.2. Métricas y KPI.
 - 4.2.3. El modelo RACI.
 - 4.2.4. Gobierno TI.
 - 4.2.5. Recursos y capacidades.
 - 4.2.6. Modelo de procesos.

MÓDULO 5. Estrategia del servicio

16 horas

La estrategia de cualquier proveedor de servicios debe estar basada en el conocimiento de que sus clientes no compran productos o servicios, sino la satisfacción de necesidades específicas. Si una organización de TI quiere tener éxito, debe proporcionar valor al cliente en forma de resultados que éste quiera alcanzar.

- 5.1. Introducción.
- 5.2. Generación de la estrategia de servicios:
 - 5.2.1. Objetivos del proceso.
 - 5.2.2. Roles del proceso.
 - 5.2.3. Descripción del proceso.

5.3. Gestión financiera:

5.3.1. Objetivos del proceso.

5.3.2. Roles.

5.3.3. Indicadores.

5.3.4. Descripción del proceso:

5.3.4.1. La presupuestación.

5.3.4.2. La contabilidad.

5.3.4.3. La facturación.

5.3.4.4. Ejemplo de un modelo de costes para un servicio.

5.4. Gestión del portafolio de servicios:

5.4.1. Objetivos del proceso.

5.4.2. Roles.

5.4.3. Indicadores.

5.4.4. Descripción del proceso:

5.4.4.1. Actividades de la gestión del portafolio.

5.4.4.2. El portafolio de servicios y el catálogo de servicios.

5.4.4.3. El empaquetado de los servicios.

5.5. Gestión de la demanda:

5.5.1. Objetivos del proceso.

5.5.2. Roles.

5.5.3. Indicadores.

5.5.4. Descripción del proceso:

5.5.4.1. Pattern of Business Activities (PBA).

5.5.4.2. Perfiles de usuario (UP).

5.6. Gestión de relaciones con el negocio.

MÓDULO 6. Diseño del servicio

18 horas

Los procesos del diseño de servicios se sitúan después de los procesos de estrategia. Su primer objetivo es elaborar aquellos servicios que se explotarán a través de la transición de servicios.

6.1. Introducción:

6.1.1. Aspectos generales.

6.1.2. Las 4 P.

6.1.3. Los enfoques para la provisión de los servicios.

6.2. Coordinación del diseño:

6.2.1. Objetivos del proceso.

6.2.2. Descripción del proceso:

6.2.2.1. Políticas de diseño.

6.2.2.2. Actividades del proceso.

6.2.3. Indicadores.

6.3. Gestión del catálogo de servicios:

6.3.1. Objetivos del proceso.

6.3.2. Roles.

6.3.3. Indicadores.

6.3.4. Descripción del proceso.

6.4. Gestión de los niveles de servicio (SLM):

6.4.1. Objetivos del proceso.

6.4.2. Roles.

6.4.3. Indicadores.

6.4.4. Descripción del proceso:

6.4.4.1. El ciclo de vida de un contrato de niveles de servicio.

6.4.5. Beneficios y dificultades.

6.5. Gestión de la disponibilidad:

6.5.1. Objetivos del proceso.

6.5.2. Roles.

6.5.3. Indicadores.

6.5.4. Descripción del proceso:

6.5.4.1. Las actividades reactivas.

6.5.4.2. Las actividades proactivas.

6.5.4.3. El Plan de Disponibilidad.

6.5.4.4. Seguridad – Concepto CIA.

6.5.5. Beneficios y dificultades.

6.6. Gestión de la capacidad:

6.6.1. Objetivos del proceso.

6.6.2. Roles.

6.6.3. Indicadores.

6.6.4. Descripción del proceso:

6.6.4.1. Subprocesos de gestión de la capacidad.

6.6.4.2. Actividades del proceso.

6.6.4.3. El plan de capacidad.

6.7. Gestión de la continuidad de los servicios:

6.7.1. Objetivos del proceso.

6.7.2. Roles.

6.7.3. Indicadores.

6.7.4. Descripción del proceso:

6.7.4.1. Fase 1 – Iniciación.

- 6.7.4.2. Fase 2 – Requerimientos y estrategias.
- 6.7.4.3. Fase 3 – Puesta en marcha.
- 6.7.4.4. Fase 4 – Gestión operativa.
- 6.7.4.5. Fase 5 – Invocación.
- 6.7.5. Beneficios y dificultades.

6.8. Gestión de la seguridad:

- 6.8.1. Objetivos del proceso.
- 6.8.2. Roles.
- 6.8.3. Indicadores.
- 6.8.4. Descripción del proceso.
- 6.8.5. Beneficios y dificultades.

6.9. Gestión de los proveedores:

- 6.9.1. Objetivos del proceso.
- 6.9.2. Roles.
- 6.9.3. Indicadores.
- 6.9.4. Descripción del proceso.
- 6.9.5. Beneficios y dificultades.

MÓDULO 7. Transición del servicio

18 horas

Uno de los objetivos de la transición de servicios es asegurar que la puesta en marcha de un cambio no tiene impacto negativo en la calidad de los servicios proporcionados por la organización. Esta fase debe dar consejos a las de diseño y mejora continua de los servicios.

7.1. Introducción.

7.2. Planificación y soporte a la transición.

7.3. Gestión de la configuración y activos de servicio:

- 7.3.1. Sistema de Gestión de Configuración (CMS).
- 7.3.2. Gestión de activos.
- 7.3.3. Objetivos del proceso.
- 7.3.4. Roles.
- 7.3.5. Indicadores.
- 7.3.6. Descripción del proceso.
- 7.3.7. Beneficios y dificultades.

7.4. Gestión de cambios:

- 7.4.1. Objetivos del proceso.
- 7.4.2. Roles.

- 7.4.3. Indicadores.
- 7.4.4. Descripción del proceso.
- 7.4.5. Beneficios y dificultades.
- 7.5. Gestión de las entradas en producción.**
- 7.6. Gestión de validaciones y pruebas.**
- 7.7. Gestión de la evaluación de los cambios.**
- 7.8. Gestión del conocimiento.**

MÓDULO 8. Operación del servicio

16 horas

En el ámbito tecnológico, la explotación de los servicios es responsable del correcto funcionamiento de los diferentes elementos que forman la infraestructura informática, que soporta los servicios y la ejecución de las actividades de control, para gestionarlos y entregarlos.

- 8.1. Introducción.**
- 8.2. Gestión de eventos.**
- 8.3. Gestión de las incidencias:**
 - 8.3.1. Objetivo del proceso.
 - 8.3.2. Roles y función.
 - 8.3.3. Indicadores.
 - 8.3.4. Descripción del proceso.
 - 8.3.5. Beneficios y dificultades.
- 8.4. Gestión de problemas:**
 - 8.4.1. Objetivo del proceso.
 - 8.4.2. Roles.
 - 8.4.3. Indicadores.
 - 8.4.4. Descripción del proceso.
 - 8.4.5. Beneficios y dificultades.
- 8.5. Gestión de peticiones:**
 - 8.5.1. Objetivos del proceso.
 - 8.5.2. Indicadores.
 - 8.5.3. Descripción del proceso.
- 8.6. Gestión de accesos:**
 - 8.6.1. Objetivos del proceso.
 - 8.6.2. Indicadores.
 - 8.6.3. Descripción del proceso.

Gestión práctica de Servicios de TI basada en ITIL®

8.7. Funciones:

- 8.7.1. Función de gestión de operaciones.
- 8.7.2. Función de gestión de aplicaciones.
- 8.7.3. Función de gestión técnica.

8.8. El centro de servicios:

- 8.8.1. El funcionamiento del centro de servicios.
- 8.8.2. Beneficios y dificultades.

MÓDULO 9. Mejora continua del servicio

4 horas

El propósito del proceso de Mejora Continua de los Servicios es alinear los servicios de TI con las (cambiantes) necesidades de negocio identificando e implementando mejoras, y dando soporte al Ciclo de Vida a través de las etapas de estrategia, diseño, transición y operación.

- 9.1. Introducción.
- 9.2. Objetivos del proceso.
- 9.3. Roles.
- 9.4. Indicadores.
- 9.5. Descripción del proceso.
- 9.6. Registro de la mejora continua del servicio.

MÓDULO 10. Tecnología y arquitectura

1 hora

La gran velocidad de la innovación y la creciente globalización han puesto de manifiesto los nuevos retos para las empresas y sus organizaciones de TI. El objetivo de la gestión de las arquitecturas es la comparación de la arquitectura de negocio con la arquitectura de TI y las aplicaciones y tecnologías de la organización.

- 10.1. Arquitectura.
- 10.2. Tecnología de la gestión de servicios:
 - 10.2.1. Automatización de los procesos.
 - 10.2.2. Herramienta de gestión del servicio.

MÓDULO 11. Implantación de un sistema de gestión del servicio

2 horas

En este último módulo del curso se muestra cómo enfocar un proyecto de implantación de un sistema de gestión del servicio basado en ITIL y conocer los requerimientos mínimos para su éxito.

11.1. Introducción.

11.2. Definición del proyecto.

11.3. Ciclo de implantación.

11.4. Implantación del proyecto:

11.4.1. Los factores de éxito.

11.4.2. Elección de los procesos.

11.4.3. Definición del equipo de proyecto.

11.4.4. Formación.

11.4.5. Detalle de la implantación de los procesos:

11.4.5.1. Implantación de Generación de la Estrategia.

11.4.5.2. Implantación del Centro de Servicios.

11.4.5.3. Implantación de la Gestión de Incidencias y Problemas.

11.4.5.4. Implantación de la Gestión de Activos del Servicio y Configuraciones.

11.4.5.5. Implantación de la Gestión de Cambios.

11.4.5.6. Implantación de la Gestión de Pruebas y Validación de los Servicios.

11.4.5.7. Implantación de la Gestión de las Entradas en Producción.

11.4.5.8. Implantación de la Gestión del Conocimiento.

11.4.5.9. Implantación de la Gestión del Portafolio de Servicios y del Catálogo de Servicios.

11.4.5.10. Implantación de la Gestión de los Niveles de Servicio.

11.4.5.11. Implantación de la Gestión de la Capacidad.

11.4.5.12. Implantación de la Gestión de la Disponibilidad.

11.4.5.13. Implantación de la Gestión de la Continuidad.

11.4.5.14. Implantación de la Gestión de la Seguridad.

Gestión práctica de Servicios de TI basada en ITIL®

Autor

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:



Félix Rinaldi

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales. Máster en Gestión de Calidad Total (TQM) por la Escuela de Organización Industrial (EOI) y Máster en Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información por el Instituto de Empresa (IE).

Poseedor de varias certificaciones de primer nivel internacional en el ámbito de la Gestión de Proyectos y de la Gestión de Servicios de TI, en los últimos años ha ocupado cargos de diferentes responsabilidades en proyectos y servicios dentro del ámbito de las Tecnologías de la Información en multinacionales y que abarcan desde la integración de sistemas hasta el desarrollo de nuevas aplicaciones en diferentes plataformas y lenguajes.

El autor y su equipo de colaboradores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

Titulación

Una vez realizado el curso el alumno recibirá el diploma que le acredita como **experto en GESTIÓN PRÁCTICA DE SERVICIOS DE TI BASADA EN ITIL®**. Para ello, deberá haber realizado la totalidad de las pruebas de evaluación que constan en los diferentes apartados. Este sistema permite que los diplomas entregados por Iniciativas Empresariales y Manager Business School gocen de garantía y seriedad dentro del mundo empresarial.

