

ITIL Fundamentos de la Administración de Servicios TI V3

¿Por qué ITIL V3?

El beneficio más importante de ITIL V3 es que le muestra qué hacer en términos de mejorar las operaciones de TI, y cómo hacerlo. Todos los procesos de ITIL V2 se incluyen en V3, con un mayor énfasis en cómo demostrar valor para los negocios con ejemplos de declaraciones de retorno sobre la inversión y casos de estudio. Ahora es un momento oportuno para aplicar los principios del ciclo de vida a su entorno y asegurar que el espíritu de servicio de la mejora continua del servicio sea una parte integral del negocio como siempre lo ha sido.

Además con ITIL, ahora una norma de calidad internacional (ISO/IEC 20000), su organización puede recibir una verificación independiente sobre la excelencia de la Administración de Servicios de TI. Entre los muchos beneficios, esta norma proporciona a las organizaciones una ventaja competitiva en el proceso RFP y puede desempeñar un papel decisivo en la preparación de auditorías.

Por qué debe asistir usted a este curso

ITIL es un enfoque independiente para administrar servicios de TI, desarrollado en la década de los 80 por la Oficina de Comercio Gubernamental (OGC) en el Reino Unido. Ahora considerado el estándar de facto para administrar una organización de TI rentable y enfocada en los negocios, el marco ITIL fue recientemente rediseñado a partir de un enfoque dirigido por procesos hacia un enfoque en el ciclo de vida del servicio. Esta visión de extremo a extremo sobre cómo se debe integrar la TI a la estrategia de negocios se encuentra en el corazón de los cinco volúmenes centrales de ITIL v3:

- Estrategia del servicio que se encarga de los objetivos y expectativas generales de negocios para asegurar que la estrategia de TI se correlaciona con ellos
- Diseño del servicio que inicia con un conjunto de requisitos de negocios nuevos o modificados y termina con el desarrollo de una solución diseñada para satisfacer las necesidades documentadas del negocio
- Transición del servicio que ocupa de la administración de cambios, riesgos y el aseguramiento de calidad, así mismo tiene el objetivo de implementar los diseños de servicio de manera que las operaciones de servicio puedan administrar los servicios y la infraestructura de una manera controlada
- Operación del servicio que se ocupa del negocio como una actividad cotidiana
- Mejora continua del servicio que tiene una visión general del resto de los elementos y busca maneras de mejorar el proceso y la entrega generales del servicio

Fundamentos de ITIL V3 le proporciona una descripción general del Ciclo de vida de la Administración de Servicios de TI y sus procesos, funciones y roles de soporte. El curso también le permite comprender cómo se puede adoptar y adaptar un marco integrado de Administración de Servicios de TI dentro de su propia organización. Fundamentos de ITIL V3 lo prepara para el examen que se requiere para obtener el Certificado Fundamento en Administración de Servicios de TI. Un cuerpo examinador independiente facilita y califica el examen, el cual se programa el último día del curso.

Esta certificación es el prerrequisito para los niveles Intermedio y Avanzado de la certificación de ITIL.

Lo que aprenderá

- Conceptos, definiciones y objetivos clave de ITIL
- El enfoque del ciclo de vida concebido en función de los servicios de ITIL y las cinco etapas clave de este modelo
- Estructura, componentes y procesos de los cinco libros centrales de ITIL
- Para cada uno de los cinco libros centrales en el ciclo de vida de servicios: Descripción de alto nivel de las actividades, metas, beneficios, desafíos e informes de administración principales para los respectivos procesos, Descripción de las relaciones entre los procesos de ITIL
- Descripción general de las certificaciones ITIL: Fundamento, Intermedio y Avanzado
- Cómo pueden los procesos de ITIL mejorar las operaciones de TI

Cuerpo docente de Pink Elephant

Su instructor es un miembro certificado por ITIL altamente experimentado del equipo de consultoría de Pink Elephant. Además, él o ella están calificados para enseñar este curso como lo define el Programa para Capacitadores Certificados de Pink Elephant. Usted puede estar seguro de que aprenderá de una persona con el conocimiento más profundo de la industria sobre cómo dirigir un proyecto de implementación exitoso. Este conocimiento es el resultado directo de la neutralidad de proveedores de Pink Elephant, así como de muchos años de experiencia en la implementación de procesos de ITIL en una variedad de organizaciones a nivel mundial.

Pink Elephant está acreditado en todo el mundo para proporcionar educación de ITIL para el programa de certificación. La organización está acreditada por el Examination Institute for Information Science (EXIN) y el Consejo de Examinación de Sistemas de Información (ISEB).

¿Quién debe asistir?

Fundamentos de ITIL V3 es adecuado para todos los que trabajan en servicios de TI y que requieren más información acerca del marco de mejores prácticas de ITIL. O, personas certificadas para V2 y quienes desean actualizar sus conocimientos.

Duración

3 días; incluye un examen de 40 preguntas de opción múltiple de una hora de duración. Un cuerpo examinador independiente califica el examen.

Prerrequisitos

- No hay prerrequisitos obligatorios. Se recomienda experiencia laboral en servicios de TI. Debe lograr una calificación aprobatoria de 65% para recibir su certificado.

Acreditaciones

Pink Elephant está acreditada globalmente para proporcionar entrenamiento de ITIL para el programa de certificación.

La organización está acreditada por el Institute for Information Science (**EXIN**) y por el Consejo Examinador de Sistemas de Información (**ISEB**)

Pink Elephant está acreditada globalmente por el Project Management Institute (PMI) como Registered Education Provider (REP). Los cursos de Pink Elephant acreditan Unidades de Desarrollo Profesional (PUDs) a los profesionales certificados en Gestión de Proyectos (PMPs). En particular este curso acredita 18 PDU's

El curso incluye:

- 3 días de clases de 9hs a 17hs
- Un cuaderno de trabajo
- El examen y la certificación.

Perfil del personal- Instructores

Pink Elephant se enorgullece de ofrecer servicios de la más alta calidad, es por ello que en su esquema de entrega de servicios considera una extensa capacitación, antes de que un consultor de Pink Elephant pueda dar consultoría, cursos, evaluaciones.

Consultor con las siguientes certificaciones:

- Certificación del EXIN para ITIL IT Service Management Essentials
- Certificación en ITIL IT Service Management Trainers
- Curso y certificación de ITIL Essentials trainer Workshop
- Curso y Certificación de Evaluaciones Metodología Pink Elephant
- Curso y Certificación de Consultoría Pink Elephant
- Certificación en ITIL IT Service Manager (Pink Elephant)
- Certificación en ITIL IT Service Manager (EXIN)

