

ITIL Foundation

Descrición

O curso Fundamentos de ITIL® introduce ao concepto de IT Service Management (ITSM) e a súa contorna de traballo para identificar e relacionar as actividades involucradas na entrega, medición e mellora dos servizos de TI a unha comunidade de usuarios.

Ao longo da formación introdúcese aos asistentes nas mellores prácticas que se deben seguir ao administrar o Ciclo de Vida do Servizo e, desta forma, cubrir as expectativas do negocio. O curso está enfocado cara ao estudo de casos reais a través dos que se obterá unha aprendizaxe acerca das disciplinas básicas de ITIL®. Tras a realización do presente curso, os asistentes estarán preparados para a realización e superación do exame de certificación ITIL® - ITIL® Foundation.

Obxectivos

Tras finalizar o curso, os participantes adquirirían os coñecementos necesarios para:

- Dispoñer dunha comprensión básica do ciclo de vida do IT Service Management.
- Identificar o ciclo de vida e os procesos fundamentais involucrados no IT Service Management e como integralos no modelo de negocio de servizos TI da empresa.
 - Comprender como as TI e os negocios poden colaborar para a mellora da produtividade e a eficiencia.
 - Migrar a relación reactiva entre TI e usuarios cara unha relación de tipo proactivo.
 - Ter aprendido conceptos de IT Service Management mediante casos de estudo.
 - Entender que a Xestión de Servizo, baseada nas mellores prácticas de ITIL®, pódese incorporar e adoptar dentro da súa propia organización.
 - Prover consellos prácticos sobre como implementar un marco de Xestión de Servizo baseado nas mellores prácticas do ciclo de vida de servizo.
 - Adquirir os coñecementos necesarios para preparar o exame de certificación

Dirixido a

Perfís TI; Directores, Consultores, Desenvolvedores, provedores de servizos, administradores de redes e de sistemas, xestores e executivos.

Perfil do docente

Enxeñeiro en Informática con máis de 17 anos de experiencia en servios e proxectos TI e de Mellora de Procesos.

Desde o ano 2000 en proxectos de desenvolvemento de software, dirixiu varios proxectos que xestionan diferentes técnicas e enfoques de xestión de servizos e proxectos de desenvolvemento de software, integrando mesmo metodoloxías áxiles. Experiencia en proxectos de mellora continua utilizando Lean e Six Sigma.

Docente profesional acreditado por diferentes entidades certificadoras de áreas de xestión de servizos TI e xestión de proxectos.

Áreas de especialización: ITSM, Xestión de proxectos, Scrum, Análise comercial, ISO / IEC 20000, Mellora continua, Lean

DURACIÓN	20 horas
PROGRAMA	Programación 2018/19
MATRÍCULA	Gratuíta
METODOLOXÍA	Presencial
TIPO	CURSO
CERTIFICACIÓN OFICIAL	Sí
EXAME CERTIFICACIÓN	ITIL® - ITIL® Foundation
BENEFICIOS	
HORARIO	De luns a venres de 16:30 a 20:30 horas.

ITIL Foundation

PERIODO INSCRICIÓN	31/10/2018 - 15/11/2018
PROBA DE SELECCIÓN	20/11/2018, 17:30
PERIODO DOCENCIA	17/12/2018 - 21/12/2018
LUGAR DE DOCENCIA	Edificio localizado na r/Airas Nunes s/n, barrio de Conxo, en
Nº PRAZAS	16 (Mínimo 10)

Temario

1. Introducción

2. A Xestión de Servizos como unha práctica.

3. Ciclo de vida do Servizo

- Exercicio: Ciclo de Vida do Servizo
- Estratexia de Servizo.
- Exercicio: Identificar a aplicación da estratexia no caso de estudo
- Preguntas do Módulo
- Repaso

4. Estratexia de Servizo

- Xestión de relacións co negocio.
- Xestión da demanda.
- Exercicio: PBAs

5. Deseño do Servizo.

- Coordinación do deseño.
- Xestión do catálogo de servizos.
- Exercicio: Ficha do Catálogo de Servizo
- Xestión de nivel de servizo.
- Xestión da dispoñibilidade.
- Xestión dos provedores
- Xestión da capacidade.
- Exercicio: Identificar a aplicación do deseño no caso de estudo
- Preguntas do Módulo
- Repaso

6. Transición do Servizo.

- Xestión do coñecemento.
- Xestión da configuración e os activos de servizo.
- Planificación e soporte á transición.
- Xestión de cambios.
- Exercicio: RFC
- Xestión das versións e despregamentos.
- Exercicio: Identificar a aplicación da transición no caso de estudo
- Preguntas do Módulo
- Repaso

7. Operación do Servizo.

- Xestión de eventos.
- Xestión de accesos.
- Exercicio: Actividades do Proceso
- Xestión de peticións de servizo.
- Xestión de incidencias.
- Exercicio: Matriz RACI
- Xestión de problemas.
- Centro de Servizos ao Usuario
- Xestión de Operacións de TI
- Xestión de Aplicacións

- Xestión Técnica

8. Mellora continua do Servizo.

- RACI
- PDCA
- Exercicio: Describir a aplicación do PDCA
- Exercicio: Identificar a aplicación da operación no caso de estudo
- Preguntas do módulo.
- Mellora continua do Servizo.

9. Tecnoloxía e Arquitectura.

- Competencias e formación.
- Preguntas do Módulo
- Preparación para o exame de certificación ITIL® Foundation

10. Exame Oficial