



Fundamentos de ITIL -IM 01

Duración 24 hrs.

Information Technology Infrastructure Library o ITIL de la OGC es el enfoque más aceptado en el mundo para la administración y gestión de los servicios en empresas de TI. ITIL define un conjunto de mejores prácticas para procesos de servicios, que han sido aprendidos del sector público y privado internacional, avalado por un esquema comprensible de calificación. Los procesos ITIL están destinados a sustentar y no a dictar los procesos de negocios de la organización.

Dirigido a:

- Directores y Gerentes de IT y personal de IT.
- Analistas de negocios, especialistas en procesos.
- Gerentes de desarrollo, analistas de sistemas, aplicaciones, proyectos y negocio.
- Todo miembro de la organización de IT que busca mejorar sus procesos.
- Consultores del área.
- Profesionales independientes.

Temario:

Del libro de Gestión de Soporte:

1.-Introducción.

- **Que se entiende por gestión de servicios TI(ITSM)**
- **¿Qué es ITIL?**
- **Gestión de Configuración.**
Entendiendo la relevancia del proceso con todos los restantes.
- **Service Desk**
Viendo la razón de esta función como único punto de contacto con los usuarios.
- **Gestión de Incidencias.**
Entendiendo el objetivo de reestablecer el servicio lo más rápido posible
- **Gestión de Problemas**
Conocer el proceso de análisis, detección de los errores de la infraestructura
- **Gestión de Cambio**
Observando las necesidades del control de cambios en un ambiente complejo
- **Gestión de Difusión**

Del libro Gestión de Entrega:

- **Gestión de Capacidad**
El primer proceso de la entrega de servicios para planificar la capacidad de la infraestructura.
- **Gestión de Disponibilidad**
Cómo organizar IT para responder a las demandas de disponibilidad de nuestros clientes.
- **Gestión de Continuidad de IT**
Entendiendo la importancia para la supervivencia del negocio.
- **Gestión Financiera de Servicios de IT -**
Cada vez más las organizaciones de IT son forzadas a ser centros con rentabilidad.