



Workshop de diseño y automatización de procesos

Materias a impartir

1 Introducción a gestión de servicios de TI

2 Introducción a ITIL

3 Estrategia del Servicio

- Estrategia del Servicio
- Proceso. Gestión Financiera
- Proceso. Gestión de la Cartera de Servicios
- Proceso. Gestión de la Demanda
- Cuestiones de Estrategia del Servicio Cuestionario

4 Diseño del Servicio

- Diseño del Servicio
- Proceso. Gestión del Catálogo de Servicios
- Proceso. Gestión de Niveles de Servicio
- Proceso. Gestión de la Capacidad
- Proceso. Gestión de la Disponibilidad
- Proceso. Gestión de la Continuidad del Servicio de TI
- Proceso. Gestión de la Seguridad
- Proceso. Gestión de Suministradores
- Actividades
- Modelo RACI
- Roles y Responsabilidades
- Cuestiones de Diseño del Servicio Cuestionario

5 Transición del Servicio

- Transición del Servicio
- Planificación y Soporte de la Transición
- Gestión de Cambios
- Gestión de Activos de Servicio y Configuración
- Gestión de Versiones y Despliegue
- Validación y Pruebas del Servicio
- Evaluación
- Gestión del Conocimiento
- Roles y Responsabilidades
- Cuestiones de Transición

6 Operación del Servicio

- Operación del Servicio
- Gestión de Eventos
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Peticiones
- Gestión de Problemas
- Gestión de Accesos
- Monitorización y Control
- Operaciones de TI
- Service Desk
- Gestión de Aplicaciones
- Roles y Responsabilidades
- Cuestiones de Operación del Servicio Cuestionario

7 Mejora Continua del Servicio

- Mejora Continua del Servicio
- Proceso de mejora de CSI
- Proceso de Informes del Servicio
- Beneficios
- Roles y Responsabilidades Métricas
- Cuestiones de Mejora continua del Servicio Cuestionario

8 Role Play

- Role Play

9 Aplicación práctica de los conceptos aprendidos

- Acceso al taller práctico de automatización de gestión de servicios

10 Acceso a formación on-line

- Repaso de contenidos
- Exámenes extra de simulación

