

# Talleres didácticos → → → → → →

Integración de la teoría de calidad en la gestión de servicios de Tecnologías de la Información (ITIL®) en el día a día

## Contenido del programa

### → 1. Workshop: Gestión de la Configuración

Algunos de los aspectos que formarán este workshop son:

- Presentación de políticas, procesos y disciplinas para identificar, controlar, auditar y gestionar la Gestión de la Configuración.
- CI's definidos (lógicos, físicos y virtuales). Interrelaciones e impacto en personal, procesos de negocio y tecnologías subyacentes.
- Descubrimiento, mapeo, activos y gestión efectiva de CI's.
- El rol de la CMDB en el ciclo de vida completo de la gestión de la configuración. Resolver problemas y hacer cambios oportunos en la configuración de la nave espacial y su trayectoria.

### → 2. Workshop: Catálogo de Servicios

Algunos de los aspectos son:

- Definición de familias de servicios.
- Definición de servicios dentro de dichas familias.
- Asignación de servicios a clientes actuales.
- Asignación de expectativas y dependencias a los servicios.
- Establecer OLA's (Operational Level Agreements).
- Establecer SLA's (Service Level Agreements)
- Establecer el coste de los servicios.

**5**  
horas  
cada curso

### → 3. Workshop: Gestión del Cambio

Algunos de los aspectos son:

- Gestión del cambio.  
Definición del proceso end-to-end.
- Workflow  
(incluyendo inicio del cambio, categorías y prioridades).
- Desarrollo del caso de negocio de gestión del cambio, riesgos y análisis de impacto al negocio.



AuditoríaTI | COBIT | ITIL® | ISO 20.000 | ISO 27.000